

# 評価細目の第三者評価結果（共通評価）

## 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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>理念とそれに基づいた基本方針を掲げユニットケアが行われている。職員が携帯している名札の裏への明記、職員専用出入口等への掲示、各種研修会、月1回開催の全体朝礼会などで全職員に周知徹底し、日々のケアに反映されている。施設長が揮毫した理念を1階地域交流ホールなどに飾り、職員、利用者、家族、来訪者等への周知が図られている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設長は、全国個室ユニット型施設推進協議会の理事に就任しており、厚生労働省をはじめとする関係機関との折衝、情報の発信と共有、教育・研究事業、ユニットケア研修などから、行政・地域を含む社会福祉事業の動向などを把握し、分析しながら施設の経営に臨んでいる。毎月、法人の各事業管理者により構成される「うれし野商工会」により、経営についての分析及び対応策が検討されている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎月、法人委託の会計事務所の会計士も参加して行われる収支報告及び分析とうれし野商工会で、経営分析及び対応策が検討されている。今年度、ロス SWOT 分析を行い、今後の経営について中・長期計画の検討に取り組みされた。各種会議、委員会において財務、組織体制、設備、福祉サービス、職員体制、人材育成などの状況について職員が分析し、幹部会において検討し改善に努めている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>今年度、ロス SWOT 分析を行い 2023 年度以降の事業計画について検討を始めた。</p>		

改善できる点／改善方法： 経営や実施する福祉サービスに関する中・長期計画の立案においては、項目のみではなく、段階的な目標（ビジョン）を明確に示し、職員への周知に期待したい。職員自身が、目標をもって取り組めるようする為にも、ロス SWOT 分析は、各専門職で分析及び対策を見出し、中・長期計画を立案されることを期待したい。		
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。	b
良い点／工夫されている点： 単年度計画は、綿密に策定されている。		
改善できる点／改善方法： ユニットケアとしての機能、サービスの質の維持・向上への取り組みを施設長及び職員が常に意識しながら、経営や実施する福祉サービス、人材育成等についての中・長期事業計画及び収支計画を立案し、明確にした段階的な目標（ビジョン）を基に単年度計画が策定されることを期待したい。		
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
良い点／工夫されている点： 職員の意見を得ながら各部門の責任者が、事業計画の実施結果を基に綿密な次期単年度計画を作成している。		
改善できる点／改善方法： ユニットケアとしての機能、サービスの維持・向上への取り組みについて、職員も中・長期計画の段階的な目標を意識した上で、単年度の評価を行い、次年度計画の策定されることを期待したい。		
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
良い点／工夫されている点： 事業計画については、家族会において入居者及び家族に周知している。現在は、コロナ禍にあり家族会が開催できないため、全家族に事業計画について掲載した施設新聞（広報）を配布している。		
改善できる点／改善方法：		

#### 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。	a
良い点／工夫されている点： 全職員が、ユニットケアとして質の高いサービスを提供できるよう、計画的な人材育成を行っている。ケアプランから実践・評価まで入力し分析できる法人独自入力システムを開発した。その結果、入居者の状況やケアプラン及び、実施すべき具体的ケアを時系列に確認することができ、記録業務の負担の軽減と職員の統一したサービス提供の成果をだしている。 医療ケア対策委員会、衛生委員会、ユニットケア委員会、サービス向上委員会、おいしく食べよう委員会などの各種委員会を月1回から隔月で開催しサービスの質の向上に向け組織的に取り組んでいる。		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入居者の安全と安楽を保証しながら、常に入居者の自律と尊厳を守り、自己選択と自己決定の権利を大切にしたいサービスの提供とそれを実践できる人材の育成を計画的に行っている。各ユニット、各種委員会、部署会議、リーダー会議などの各種会議において、データに基づき状況の分析を行い多職種が連携し、計画的に改善策の実施に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今年度第三者評価を受審された。今後も定期的な受審に期待したい。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設長の職務については、組織図と職務業務分掌などに明文化されており、その役割や権限が明確になっている。毎月の管理者会議及び各種会議、研修、日々のケアにおいて施設長の考えや役割について職員に伝達し組織の運営を円滑に行っている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>新人職員は4月、中途採用職員は10月にコンプライアンス研修会を実施している。常に内外の関係機関からの情報収集に努め、法令や制度について職員に伝達し、説明会や変更時の外部研修の参加と施設内での学習会を行い、法令の遵守に取り組んでいる。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設長はユニットケアの意義が最大限に達成できるよう、自らの考えや役割について職員に伝達し、質の高いサービスの提供に向け、職員の教育、職場環境の改善、施設外部との連携強化などの課題分析と具体策の策定に意欲的に取り組んでいる。リーダーとしての優れた指導力を発揮し、職員から信頼を得ている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設長自らが率先して、質の高いサービスの提供や業務改善などが実現できるよう経営的な面においてもバ</p>		

<p>ックアップしている。毎月開催される事務ミーティング会議及びうれし野商工会（経営戦略会議）において具体的に検討し、改善課題の実現に努めている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

## 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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ユニットケアの実践に求められる質の高い能力を持った職員の確保と定着に向け、ライフサイクルに応じ取り組めるようキャリアプラン制度が策定されている。無資格者には資格取得のための支援、有資格者には専門性を高める研修への機会を提供している。環境整備・保守業務などを担う職員を確保し、専門職者が支援業務に専念できるよう適材適所の人材確保に努めている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>キャリアプラン制度に併せて施設長、監督指導職、業務職それぞれの役職、経験年数、職業能力別に施設内外の研修や資格の取得などの人材育成制度が設けられている。</p> <p>人事考課は職員が目標管理カード（年度末に1年の到達状況の振り返りと次年度目標の立案）を記述し、リーダーは、ジョブカード（職業能力証明・トライアル評価票（3カ月毎に評価））で職員の技能評価を行い、主任、部長が面談して適正な評価と研修等教育サポートを行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>職員教育が徹底しており、職員のサービスの技能及び資質は高い。特にリーダー以下の経験年数が短く若い職員が、日々実践しているサービスに自信と自負を持ち続け、ライフワークバランスを考えながら自らのビジョンを描くことができるサポートを期待したい。</p>		
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組んでいる。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>リーダーおよび主任、部長の職員面談で、健康状態、家族の状況や仕事などに対する意向・希望や職場などへの意見などを把握し調整およびサポートを行っている。残業など長時間労働の是正に向けた環境づくりに力を入れており、ICTの活用や結婚や出産後も安心して働き続けられるよう企業主導型保育施設を開設するなど働く環境整備に力を入れている。これら仕事と家庭の両立支援が評価され、岐阜県のワークライフバランス推進エクセレント企業としても認定されている。勤続年数の長い職員が多い。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員が目標管理カードを記述し、リーダーと主任が面談し、人事考課制度が適切に機能している。どのユニットでも勤務できるようユニット移動なども計画的に行いながら育成している。</p>		

改善できる点／改善方法： 職員一人ひとりが、ライフワークバランスを考慮しながら目標設定できているか、中・長期や年度目標と整合性のある目標設定ができているかについて確認し、職員のモチベーションを維持・向上できるよう継続したサポートに期待したい。		
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
良い点／工夫されている点： キャリアプランに職種、経験年数の目安、能力、目標となる資格、人材育成制度などを明記し職員に提示している。各職員の意向を確認しながら、積極的かつ計画的に、資格の取得や施設内外の研修への参加を促し、キャリアアップ支援が行われている。研修委員会が職員研修の取り組みを行っている。		
改善できる点／改善方法： 常勤および非常勤職員が、組織の中で目指す専門性と役割について理解し研鑽できるよう、組織の人事制度の中でどのように職位や職務を昇格していくか、そのために必要な経験やスキルをまとめた道筋（異動や昇進のルート）をキャリアパスで提示するだけでなく、梯子のように一つひとつのステップを上るようにステップそれぞれの内容、スキル、目標を設定した専門職ごとのキャリアラダーの策定に期待したい。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 新人研修、中途採用者研修、毎月の学習会、その他各種テーマ別の研修が計画的に行われている。全職員が施設内研修に参加できるよう、同じ内容の研修を3回開催している。施設外研修の書類による報告とうれしのサミット（施設内開催の研修・研究発表会）において全職員への伝達がされている。うれし野サミットでは、優秀な発表に対し賞金を授与するなど、職員の研鑽意欲、モチベーションの維持・向上のためのサポートを行っている。経験年数など必要な条件を充たした職員に対しては、介護支援専門員、介護福祉士、管理栄養士など専門職の各種資格の取得に向けたサポートを行っている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 様々な職種の実習生を受け入れている。実習生を受け入れるため、オリエンテーションから指導に関するマニュアルを作成している。受け入れの連絡窓口は明確にしており、入居者や家族、職員には実習前・中・後の配慮や調整が行なわれている。実習生の実習目標や日程を職員に提示し統一した指導が行えるよう取り組んでいる。		
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。	a
良い点／工夫されている点： ホームページやフェイスブック、パンフレット、施設発行の新聞などを活用し情報の開示に努めている。第三者評価結果の公表も予定している。広報企画委員会で現状の課題を明確にし、改善策に取り組んでいる。また、認知症の相談会、各種イベント、ボランティアや慰問などの受け入れを通して地域福祉の向上に尽力して		

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。	a
良い点／工夫されている点： 職務分掌と権限・責任が明確に職員に周知されている。施設運営のための財務管理においては公認会計士と共に毎月会議を開催し検討している。福祉情報サイトWAM NETに財務状況を開示している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 地域交流ホールがあり、施設主催の音楽コンサート、ライブ、トークショーなど、地域の人にも声掛けし、利用者、職員、家族との交流の場となっている。みんなのカフェ、うれしの田んぼ学校、こども食堂と地域の人の垣根を低くし、施設との交流につながる取組を積極的に展開している。また、施設の厨房で焼いたパンを地域の人でも購入できる日や、障がい者施設のパン販売も受け入れ、地域の社会資源を活用している。コロナ禍で地域との交流がほとんど中止になっているが、こども食堂は感染対策した環境で実施し、コロナ禍で出来ることから始めている。		
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
良い点／工夫されている点： ボランティア登録の上、活動時にはオリエンテーションを行い、施設理念や目標等の事前説明や実施記録等が整備されている。地域の学校福祉教育の一環の体験教室や高校のインターンシップに協力的であり、学校側の依頼には積極的に応えている。現在は、コロナ禍でボランティアの受入れは自粛している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 行政を始め、地域包括支援センター、社会福祉協議会、医療機関、教育機関、自治会、老人会等、地域の関係機関等との連絡会や定期的な部会、会議等には参加し、その時の資料や情報等で職員に必要な内容を精査し共有している。現在、日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用該当者は居ないが制度を理解し関係機関につなぐ用意はできている。		
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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 認知症部会への参加で、地域ニーズの情報を得ている。利用見学や介護での悩みに応じる相談事業を行い、地域住民の多様な相談が福祉ニーズの把握にもなっている。法人が運営する在宅サービスや保育サービスの管理者との合同会議を通じて、多様な世代や環境の福祉ニーズを共有し、当該福祉サービスでは対応できないニーズも法人の持つ複合的運営で地域の福祉ニーズを把握する取り組みが可能となっている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 地域の子ども食堂を開催し、毎回、食事提供と楽しいイベントや時には学習支援も行っている。企業主導型保育所の地域企業へ一部開放している。職員の専門性を活かし、行政主催の勉強会等へ講師派遣に役立てている。また、災害時の福祉避難所としての指定を受け、日頃から災害時の行政や地域との連携を図っている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 全室個室で10人を1つのグループとし、職員をユニット毎に固定配置し、入居者のこれまでの生活の継続に配慮し利用者尊重のサービス提供に努めている。入居者の自己選択、自己決定を基本としたケアサービスの基本姿勢は、理念や基本方針、事業方針に明示され、勉強会や研修で全職員に周知徹底させている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 利用者のプライバシー保護のマニュアルが整備され、全職員はその実践姿勢を常に意識して行動している。入浴は個室を基本にし、マンツーマンの対応でプライバシーに配慮している。リフト浴や機械浴利用の時は必ずカーテンを引くことや、居室で排泄交換が必要な時には排泄用品と分からないように小バッグに入れて移動して対応するなど、常に利用者一人ひとりに心地よい環境を提供している。</p>		
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。	a

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>見学や相談が気軽にできるように玄関入口に近いフロアに相談スペースが用意されている。利用者のニーズに合ったサービスが選択できる資料が事務所カウンターやパンフレット棚に置かれ自由に入手できる。当施設の特徴でもあるユニットケアをイラスト入りの資料でわかりやすく説明し、利用料金表も最新版が作成されている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用開始時にユニットケアの特徴をまとめたファイルで説明し、重要事項説明、料金等について利用者や家族が理解し納得できるまで丁寧に説明している。契約書を取り交わし、これから始まる利用者の日々のサービス内容は各職種の職員が具体的に説明し、専門性が必要な質問にも対応している。料金改正等で利用者負担の変更には必ず書面で説明し、理解を得られるように努めている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>家族の事情で他施設へ移行した事例もあり、移行先には直近のケア計画書、ADL表、看護サマリー、その人の一日の生活の様子がわかるシートを提供し、本人の生活の継続性につなげている。入院のケースは医療機関に必要な情報を提供し、本人や家族の意向を踏まえ十分な連携を図っている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>多様な委員会を整備し、食事サービスについて質の向上を図る・排泄ケアの質の向上・職員の品格向上など各委員会での取り組みが利用者満足の上昇につながっている。食の嗜好調査を定期的実施し、分析結果を食事提供に活かしている。また、コロナ禍での面会について家族アンケートで意向を把握し、面会方法を工夫している。職員は利用者との日常的な会話を通して、入居者の思いを把握し、利用者満足の上昇につなげている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>苦情解決体制のしくみが確立されており、2名の第三者委員が明示された案内ポスターを各フロアの掲示板に貼ってある。廊下の一角に意見箱と用紙が用意されているが、ほとんど活用されていない。重要事項説明書にも複数の苦情受付窓口を明記している。</p> <p>意見箱の投函を待つ姿勢ではなく、多職種の職員と連携し、入居者や来訪時の家族と積極的にコミュニケーションを取る対応で苦情につながる内容を把握し、会議で情報共有している。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設内に相談室が2か所あり、相談によっては専門的な内容に応えられる職員が対応している。受付事務の職員は全入居者の名前を把握しており、その家族や関係者の来訪時の気配りある対応に心掛け、職種を超えて入居者が誰にでも話せる環境にある。コロナ禍で家族の面会に制限があり、直接家族からの要望等を聞く機会が減っているが、家族からの伝言内容等は職員間で共有して適切な対応に努めるよう周知徹底を図っている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>対応マニュアルが整備されており、入居者の意向を傾聴した時にはその内容を記録し、職員間で共有し、すぐできる事は迅速に対応し、検討が必要な内容はリーダー会議、部署会議等で話し合い、フィードバックしている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
今回の第三者評価で行った家族アンケートの意見等は、原因を分析し、適切な対応に期待したい。		
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>各ユニットのヒヤリハット報告、事故報告を収集し、安全対策委員会で要因分析、改善策を共有し、同じ事例を出さないよう職員のリスクマネジメントへの意識化を図っている。入居者の安全確保に努め、入居者の主体性を大切にケアとのバランスを取りつつ、家族の理解も得てリスクマネジメント体制を構築している。対応事例の再評価の取組も検討し、入居者の行動制限をしないで職員の知恵と工夫で安全なケアを目指している。車椅子や介護機器等の定期点検で事故防止に努めている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症の予防、対応のマニュアルを感染症種別で整備し、感染対策委員会が中心となり、内部研修を定期的に関催し、予防の手順や発生時の対応等、全職員が周知している。コロナ感染症発生以前から外来者には玄関に入ったら先ず、手洗いとうがいの徹底と、スリッパも使用後には消毒している。職員は職員通用口での手指消毒後の入室が習慣になっている。</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行っている。	b
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>防災計画は定期的に見直し、防災訓練を実施している。火災のみならず、地震、豪雨等を想定した災害訓練も実施し、入居者の参加もある。災害時の地域住民からの問い合わせにも応じている。災害時に必要な備品類や水、食料を3日分備蓄している。</p>		

<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>様々な災害に備えた事前準備、事後対策を講じて事業の継続となるBCP（事業継続計画書）の策定と、より一層行政や地域と連携し、防災拠点としての機能強化を図りたい。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ケアの実施方法が詳細に明文化されており、入職時には3ヶ月の新人研修期間があり、ユニットケアの実施方法を徹底した教育でサービス提供がされている。実施方法の文書は各ユニットに配布されており、職員がいつでも閲覧でき常に確認作業ができる。法人独自で開発した入カシステム（ユニレコ）で標準的な内容と個別の実施計画が連動しており、適切なサービスにつなげている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ケアの実施は、定期的にPDCAサイクルでサービスの質の向上につなげ、サービス内容の追加や新たな知識・技術導入時には、各職種の専門性や利用者の意見を反映させ見直しを図っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>サービス開始時に入居者の特性、状態を詳細にアセスメントし、入居者のニーズを明らかにし、日常生活の中で本人が役割を持ち、主体的に自己選択、自己決定の支援となる計画を策定している。それには各職種が意見交換し、現場の担当職員も参画し、チームケアを基本にしている。計画書の内容が入居者個々の一日の生活シートに連動しており、実践記録データにも反映され、モニタリングの適切なエビデンスになっている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員は入カシステム（ユニレコ）の取扱いを学び、日々の記録が計画書と連動していることを理解し、施設内でのネットワークシステムが構築されており、実施状況を関係者が共有し、モニタリングを行っている。年2回定期的な計画更新を実施し、内1回はサービス実施計画作成時に家族が参加している。コロナ禍で家族面会や会議への参加を自粛しているため、電話やメール等で利用者や家族の意向の確認と同意を得ている。</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、職員間で共有化されている。	a
<p>良い点／工夫されている点： 記録委員会があり、その委員は各職種から選出し、それぞれの視点から記録についての課題を出し合い、ユニレコシステムの改修に反映させている。また、記録マニュアルを作成し、記録の書き方の統一化を図り、誰が読んでもわかる記録となるよう指導をしている。サービス実施に伴う会議記録、委員会報告等の回覧は必ず既読確認印を押し、情報の共有化を図っている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 個人情報管理規定により文書の保管を適切に行っている。職員には定期的に個人情報保護について研修を行い、ユニットで記録する個人ファイルの取扱いや保管等に十分配慮し情報漏洩を防いでいる。パソコンの使用は各職員がパスワードを持ち、入居者の個人情報管理を適切に行い、管理体制が確立している。入居者の個人情報の取扱いは、利用開始時に文書で説明し、同意書を作成している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

## 評価細目の第三者評価結果（内容評価）

### 1. 生活支援の基本と権利擁護

#### 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
<p>良い点／工夫されている点： 入居者に居心地のいい場所を提供するために、入居前の暮らしの状態を把握し、一日の生活シート（時間軸の表）ADLに沿って、意向・自分で出来ること・必要なサポートなど詳細にアセスメントし、その人に合った活動、役割をケアプランに反映させている。個人のプライバシー・尊厳を守り、入居者が楽しくいきいき生活できるよう多職種が連携し、本人の自己選択、自己決定を大切に多くの行事や楽しみが用意されている。</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、自立した生活が営めるよう支援している。		評価外
<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	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。		評価外

良い点／工夫されている点：		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員は入居者と手話、文字盤等、1人ひとりに合わせた言語、非言語で対話し、演習を交えた接遇、コミュニケーション研修で学び実践に繋げている。研修は同じ内容を3回開催し全員参加している。利用者の自由な行動を尊重し、各ユニットの玄関や、エレベーターの施錠はしておらず、担当職員が付き添わなくても多職種の協力の下、事務所、受付などに行き色々な職員と話することができる。会話の少ない人にはケアプランの援助目標に入れ、コミュニケーション支援に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

#### 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
利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。		a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員への定期的な研修で、高齢者の権利擁護、身体拘束、不適切ケアを取り上げ具体的な事例で学ぶ演習研修を通し入居者の権利擁護を意識したケアを実践している。身体拘束の必要時はマニュアルに沿って、記録を残し家族の同意得て、ケアプランの援助内容に入れ支援するしくみが出来ている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

## 2. 環境の整備

#### 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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>玄関周りや中庭、1階の交流スペース、各ユニットの玄関口等には、生け花や行事にちなんだしつらえ、鉢植え等で季節感のある雰囲気作りがされている。</p> <p>家事業務専属の職員が居室掃除を行うため、馴染みの関係にあり入居者は安心して入室を受け入れ、清潔な居室環境が維持できている。家族の協力を得て作った個性ある居室表札を掲げ、馴染みの家具や趣味ができる机等を持ちこんでもらい、入居者が落ち着いて生活できる環境を提供している。職員は共有場所の整理整頓、衛生管理に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

### 3. 生活支援

#### 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。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入居者1人ひとりの詳細な入浴手順ファイルが浴室入口に置いてあり、職員対応が統一され、準備から居室へ戻るまで同じ職員による1対1の入浴支援している。居室のカレンダーに入浴日を記入し、着替えの準備を入居者に促し、職員と一緒にいる。好みの湯温、入浴時間も本人の要望で支援している。家族の同意を得て看取り時の入浴も行っている。</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	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。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入居時には1週間の排泄パターンを把握し、1人ひとりの排泄時間や適切なオムツ、パッド等を選び、できる限りトイレでの排泄を支援している。立位補助機器（ハグロボット）を活用しトイレ時の立位保持が可能となり、機器を使わずにトイレでの排泄となった事例がある。居室でのオムツ交換は、汚染入れと替用の2つの袋を携帯しプライバシーに配慮した対応で支援している。多職種で排泄記録を共有し、適切な排泄支援につなげている。</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	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。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>作業療法士による機能訓練計画書が作成されており、個々に合わせた訓練を行っている。生活上の移乗、移動を生活リハビリと捉え、職員が一日の生活シートに実践状況をチェックし、その内容がデータ化され、モニタリングでは多職種で評価ができ、入居者の状態に合わせた移動支援に努めている。</p>			
改善できる点／改善方法：			

#### 食生活

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑩	A-3-(2)-②	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
<p>良い点／工夫されている点</p> <p>厨房職員は全員法人雇用であり、管理栄養士が献立を作成し、年1度利用者嗜好調査を行い、味付け、食べ易さ、食べたいもの等を把握し、食事の満足度に取り組んでいる。主食、副食の食事形態を入居者の状態に合わせて用意し、嚥下困難な方でも楽しく食べられる食事を提供している。厨房から大皿で配食され、各ユニットで小皿に盛り付け、主食と汁物はユニットで調理し、量やティータイムの飲み物など自己選択、自己決定を尊重し対応している。季節行事にちなんだ食事の提供や利用者人気ある献立で食の楽しみの巾を広げている。</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)-③	第三者評価結果
食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>1日の生活シートに自立した食事の支援内容があり、職員間で記録内容の情報を共有している。一人ひとりに合わせた栄養計画を管理栄養士が作成し、誤嚥、窒息防止に努めている。嚥下困難時は、病院でVF検査し、入居者の状態に合わせて主食と副食の食事形態を選択ができる。</p>			
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入居時に口腔内の状態を歯科衛生士が確認し、困難な時は歯科医が確認している。毎日の口腔ケアは、職員の声掛けで習慣化されており、個別支援は、歯科衛生士のラウンドによる助言、指導ができる体制であり、個々の1日の生活シートの口腔ケア内容でケアが統一されている。</p>			
改善できる点／改善方法：			

#### 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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入居時からの褥瘡処置を継続している。栄養計画、体位交換など記録を多職種で共有し、褥瘡の処置は、看護師が中心に行い、処置内容は、写真に残し褥瘡ケアを職員に周知させ、エアマットや体圧分散等の勉強会で褥瘡の仕組みを学び、褥瘡予防対策につなげている。</p>			
改善できる点／改善方法：			

#### 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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>喀痰吸引・経管栄養研修を終了した介護福祉士20名いる。施設での吸引必要な入居者は4名で、昼間は看護師が実施し、夜間は処置ができる介護福祉士が対応している。指導が出来る看護師と実務者研修の医療的ケアの指導者が3名在籍している。</p>			
改善できる点／改善方法：			

#### 機能訓練、介護予防

特養・通所・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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ケアプランに沿って機能訓練計画書があり、作業療法士が一人ひとりに合わせて作成している。日常生活の中での生活リハビリとしての機能訓練は、介護職員が行い、専門的な訓練は機能訓練士が行う。月に1度実施の評価は、記録からも読み取り、次回の計画に反映させ、機能訓練によって本人の生きがいにつながった体験を多職種で共有している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

### 認知症ケア

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑬	A-3-(7)-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。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>認知症介護指導者が常駐し、職員へ認知症の関わり対応の指導をしている。入居時のアセスメントで今までの生活を丁寧に取り、入居後の生活に役立て生活の継続に努め、職員は、本人の言語、非言語での表出から心情を把握し、安心できる声掛けをしている。ケアプランと1日の生活シートが連動しており、対応方法の統一がBPSDの軽減にもつながっている。居室に馴染みの物や大切な物を持ち込んでもらい、落ち着ける環境づくりにも心掛けている。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p>			

### 健康管理、衛生管理

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑭	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
<p>良い点／工夫されている点</p> <p>バイタルサインや食量、体重などデータから数値化でき、その結果を踏まえ、入居者の身体状態の把握ができ、改善につなげている。その日の健康状態で、体操、カラオケ、書道、外出など本人のニーズに沿った行事に参加できる。服薬は看護師が配布し、ユニットの介護職員が服薬介助にあたっている。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>介護職員対象に、薬の効果や副作用についての医療的な研修の機会もあるとよい。</p>			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑮	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。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>緊急時対応マニュアルが整備されており、職員は入居者が普段の様子との違いをキャッチできる観察力と対応方法を研修で学び、緊急時はオンコールで看護師に連絡でき、医師への連絡も24時間体制にある。夜間帯の業務マニュアルで緊急時の手順を周知させている。年1回心肺蘇生、緊急時の対応研修を行っている。今はコロナ禍で行っていない。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p>			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑯	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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染対策マニュアル、食中毒予防マニュアルが整備されており、年2回研修を開催し、同内容の研修を3回行い、全職員が対応できるようにしている。職員の健康チェック、予防接種やメンタル面のサポートができるように衛生委員会を毎月開催し、職員各自が毎日の検温チェックシートで体調管理をしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

#### 終末期の対応

特養・訪問・養護・軽費	A⑳	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ている。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入居時に看取りケアをしている施設であることを伝え、本人と家族の意向の確認をしている。看取りの指針に沿って食事摂取量や体重などのデータから分析し、その後の医師との面談で、家族も共に看取りに関わることを理解した上で同意書を交わしている。居室に職員と家族の連絡ノートが用意され、本人の状態を共有し看取りケアを実践している。エンゼルケアや死後のカンファレンスで、家族の思いや支援を振り返り、職員のメンタルケアにもつなげている。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p>			

## 4. 家族等との連携

#### 家族との連携

特養・訪問・養護・軽費	A㉑	A-4- (1) -①	第三者評価結果
利用者の家族との連携を適切に行っている。			a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入居契約時に家族との連絡方法を明確にし、生活上必要な物品、好みの食べ物などの依頼の連絡と併せて、本人の様子を介護職員から伝えている。年に1回家族参加のカンファレンスを家族の希望に合わせて開催し、多職種との連携体制を知ってもらう機会にもなっている。（家族の都合で正月時開催もあった）月刊うれし野広報誌で入居者の様子を伝え、ADLの変化時などは、随時電話で知らせ家族との信頼関係に努めている。コロナ禍で、面会は玄関ガラス越しで職員がサポートし実施している。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p>			

## 5. サービス提供体制

#### 安定的・継続的なサービス提供体制

訪問	A㉒	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ている。			評価外
<p>良い点／工夫されている点：</p>			

改善できる点／改善方法：