

## 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>「～利用者の方々の意思を尊重し、自立の意欲を喪失することなく、豊かな安らぎのある生活が送れる施設を目指します。～」という理念をはじめ、3つの基本理念が明文化され、それを踏まえて、3つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は新人研修、全体会議や経営会議等の機会を捉えて説明し、職員への周知を図っている。また、利用者・家族等に向けた周知については、ホームページ、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行うとともに、契約の際に説明する等、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>福祉・経営動向の把握については各種関係団体との情報交流、法人グループ間での連携や各種研修の参加を通じて情報収集に努めている。また、入所者の動向やニーズを分析するとともに、月次の部門別試算表を作成し、わかりやすくグラフ化して経営分析を行っている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>各種職員会議において経営課題を明確化し、人材育成の強化や光熱水費の節減の工夫等、業務の効率化を行う等して、経営課題の改善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：		

### 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・長期計画として、令和4年度～令和6年度に渡る3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いる。人材確保と育成面では、外国人技能実習生の受け入れやキャリア延長等を検討している。また、やさしい介護を掲げて、利用者の重度化への対応やリハビリ強化の取り組みとともに、積極的にICT化の推進に取り組んでいる。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>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、施設の運営方針を示し、施設運営全般に渡る具体的な内容となっている。</p>		
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は委員会や係で検討して作成している。計画の実施状況については、随時評価を実施するとともに、年度末には振り返りをして見直しを行っている。また、職場会議等の機会を捉えて説明し、職員周知を図っている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の利用者周知については、ホームページに掲載するとともに、施設内掲示を行う等して、利用者周知に努めている。</p>		
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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎年、年度当初に目標設定を行い、自己評価を実施し、期中にフィードバック面談を行うとともに、評価・分析する一連のPDCAサイクルを回す流れができています。また、介護プロフェッショナルキャリア段位制度への取り組みも行うとともに、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。</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取り組むべき課題に対して、職員参画の下、改善策を話し合い、職場を横断的とする各委員会の設置や、フロアごとの主体的なチームづくりを通して、職員が課題改善に取り組む力を育てている。</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>施設長は事務分掌規程やマニュアル等において管理者の役割と責任について明文化し、各種会議等の機会を捉えて、表明する等して周知を図っている。また、災害等の有事の際における役割も明らかにしている。とりわけ、世代間をつなぐ人材育成を重視した持続可能な施設運営に取り組んでいる。</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>施設長は様々な機会を捉えて事業運営を取り巻く関係法令に関する法令や制度動向の収集に努め、会議等を通じて職員への周知を図っている。また、事務長がわかりやすく遵守すべき法令を説明する</p>		

等して、職員のコンプライアンス意識の向上に向けた取り組みを行っている。		
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
良い点／工夫されている点： 施設長は、職員会議等を通じて職員の意見把握に努めるとともに、目標管理シートを活用し、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。		
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
良い点／工夫されている点： 施設長は、コスト意識を持ち、経費削減に努めるとともに、経営状況について、会議を通じて分析している。また、メリハリのある人事管理を行うとともに、ICT化の推進等、業務の効率化について取り組んでいる。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 人事の裁量権は法人本部にあるが、施設としての必要な人員、必要とする職種や人員体制を整えるべく、人事管理を行っている。養成校への求人や紹介制度等、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、研修体制やOJTの充実、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。		
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
良い点／工夫されている点： 人事考課については客観的な人事考課基準を整備し、一連の目標管理プロセスと連動した総合的な人事管理を行っている。また、キャリアパスモデルを示し、職員が自ら将来の姿を描ける様な仕組みづくりに取り組んでいる。		
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。	㉠・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、リフレッシュ休暇制度の実施等、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>人事考課にリンク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、目標達成度を評価している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>外部研修、外部講師による内部研修、eラーニング、OJT指導等、多彩な研修体制を整備し、計画的な研修を実施している。このところのコロナ禍の影響で集合研修が困難になり、代替的にリモート研修が増加している。</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。	㉠・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一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修やテーマ別研修等を実施し、さらに、コロナ禍の中でも、オンラインによるリモート研修で対応する等、職員の研修機会を充実させている。</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>実習生受け入れに関するマニュアルを整備し、介護福祉士、管理栄養士、看護師等の各職種について積極的に受け入れている。受け入れにあたっては、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。	Ⓐ・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施設概要、サービスの内容、事業計画、各種規程、事業報告、財務状況報告等、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。</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。公認会計士の指導を受ける等、適正な運営に努めている。</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>基本理念の中で、「～地域福祉の拠点として、地域住民との連携を密にし、幸せな福祉社会の実現に努めます。～」と明示されており、現在は、コロナ禍の影響で、地域交流への取り組みが困難な状況にあるが、例年は、夏まつり等の各種行事を通じた交流活動や地元の中・高生及び保育園児との交流活動を行う等して、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>ボランティア受け入れマニュアルを整備している。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。	㉑・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。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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、その他関係機関との情報交流等を通して把握に努めている。</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。	a・㉑・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域の福祉ニーズに対応して、地域の清掃活動や防災訓練に参加するとともに、地域の相談を受けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後、社会福祉法人の使命として、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ますます重要になってくる。施設の使命として、今後とも、地域ニーズの潜在的なニーズを把握し、公益的な活動のさらなる拡充に向けた取り組みに期待したい。</p>		

## 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：		

<p>利用者の人格を尊重する観点から、利用者一人ひとりの個性や生活スタイルを大切にサービスを提供している。また、研修や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、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>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
29	<p>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。</p>	a・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>		
<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。</p>		
30	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：            ホームページ、パンフレット冊子や広報誌を活用し、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。また、問い合わせや見学に対応している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
31	<p>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。</p>	a・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	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：            病院や他の施設へ移行の場合は、利用者の状況を看護サマリー等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	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：            毎年、利用者満足度調査、嗜好調査等を実施し、調査結果を分析し、支援に活かしている。家族ア</p>		

ンケートについてはホームページで公開している。		
改善できる点／改善方法：		
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
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、責任者や外部の相談窓口について明記している。また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。		
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
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、意向を把握するとともに相談しやすいスペースを整備する等して、意見を述べやすい環境づくりに努めている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 寄せられた相談や意見については、対応マニュアルを整備し、職員間で共有して迅速な対応に努めている。		
改善できる点／改善方法：		
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
良い点／工夫されている点： 事故防止のため、安全に配慮した施設整備に努めるとともに、危機管理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・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。		
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
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法： 感染対策指針及び感染防止マニュアルを整備し、感染防止委員会を設置している。感染症研修を		

<p>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。今年度も継続して、新型コロナウイルス感染予防対策に力を入れている。</p>		
39	<b>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やっている。</b>	<b>㉑・b・c</b>
<p>良い点／工夫されている点：  災害時対応マニュアルを整備し、災害時におけるBCP（事業継続）計画を策定している。防災訓練・昼夜想定避難訓練等を実施し、利用者の安全確保のための取り組みを組織的にやっている。防災用備蓄や自家発電機を備えている。</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
<b>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。</b>		
40	<b>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。</b>	<b>㉑・b・c</b>
<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は、系統的に個々の福祉サービスに応じたマニュアルを整備するとともに、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	<b>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。</b>	<b>㉑・b・c</b>
<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ます。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<b>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。</b>		
42	<b>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。</b>	<b>㉑・b・c</b>
<p>良い点／工夫されている点：  利用者・家族の意向を踏まえつつ、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、把握された支援ニーズや課題を明確にし、支援目標を具体的に明示し、職員間で検討して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	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：</p> <p>計画の評価・見直しはモニタリングを実施し、利用者・家族の意向を踏まえて、多職種でケアカンファレンスを行い、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>		
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>記録様式は統一の様式を用いる等、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>		
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>入所前に生活歴や趣味嗜好を利用者・家族に聞き取り、本人の生活スタイルや個性を把握している。また、医療機関や他施設からの入所の場合は、機関の相談員等から情報提供を得て、一人ひとりのケアプランに活かしている。利用者それぞれの生活リズムを尊重し、起床時間や食事時間等の日常の習慣を考慮した支援に努めている。また、買い物や趣味活動の支援や、リハビリや残存機能の維持等、自立支援の観点から、その人らしく生き活きとした生活を送れるよう支援している。</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。			Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者とのコミュニケーションを大切にし、日常的な場面場面での機会を捉えて、気軽に声かけできるよう心がけている。各フロアの職員が参加する接遇委員会を設置し、研修や話し合い等を通して、コミュニケーションを重視した接遇の向上に努めている。また、必要に応じて手話ボランティアを依頼する等して、コミュニケーションを図っている。</p>			
改善できる点／改善方法：			

### A-1-(2) 権利擁護

特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 権利擁護や身体拘束廃止に関するマニュアルを整備し、定期的に身体拘束廃止委員会を開催しており、現在、拘束の事例はない。様々なケース対応を通じて、利用者の行動の背景や気持ちに向き合うことで、身体拘束廃止の意義を職員間で共有し、意識を高めている。	
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: 0 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： 共有のフロアにはソファ等が設置されているくつろげるスペースが設けられている。また、利用者一人ひとりの座位保持能力や姿勢に合わせて、様々な車いすを用意し、クッションなども活用している。感染予防のため、定期的に換気を行うとともに、空気清浄機を活用して感染予防を行っている。また、自宅での生活がなるべく継続できるよう、例えば、畳や布団で生活していた利用者にはベッドではなく自宅と同様の援助を行っている。	
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
良い点／工夫されている点： 週2回の入浴を基本に心身の状況に合わせ、個浴、椅子浴や寝浴を活用して入浴支援を行っている。体調不良により入浴が困難な場合でも代替的に清拭を行う等の対応を行っている。入浴拒否がある場合には、時間や日にちを変えたり、家族に促しを依頼したり、家で入ると訴える方には家族室に案内する等、状況に応じた工夫をしつつ、入浴支援をしている。	
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: 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>排せつチェック表を用いて、利用者一人ひとりの排泄パターンを把握し、トイレ誘導を行っている。利用者の状況観察を行いつつ、例えば、席を立つ際にはトイレにお連れする等、一人ひとりのペースに応じた配慮を行っている。座位が可能であれば、日中はできる限りトイレを使用してもらおう等して、排せつの自立支援に向けた取り組みを行っている。また、水分や乳製品の意識的な摂取を勧める等、自然な排せつを促している。</p>	
改善できる点/改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 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>常勤で理学療法士が勤務しており、カンファレンス等にも出席し、専門職としての立場から意見を述べている。ベッドや車いすへの移乗において、理学療法士の助言により、利用者一人ひとりの残存機能の活用を意識した移乗を行っている。無理のない移乗に心がけ、必要なケースにおいてはリフトの操作方法や活用についての周知を図っている。また、補装具や歩行器を活用して歩く等、日常の中での動作訓練を行っている。車いす等の福祉用具は月2回を目安に清掃やタイヤの空気圧チェック等の点検を実施している。</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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A⑩</span> 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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>毎年、担当介護職員から聞き取りによる嗜好調査を行っている。肉や魚などメインとなる料理を食べられない場合は、代替の食事を用意している。毎月開催される給食委員会には外注委託の業者も出席し、行事食や季節感を演出できる食事の提供について意見交換をしている。HACCP(ハサップ: Hazard Analysis and Critical Control Point)に沿った手法のもとで、例えば、手洗いの徹底や配膳後、食前まで蓋を開けない等の衛生管理に心がけている。食前には嚥下体操を行い、時にはテレビを消してBGMを流したりする等、雰囲気づくりに配慮している。</p>	
改善できる点/改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A⑪</span> 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・C

良い点／工夫されている点：

利用者の嚥下の状況に応じて、主食は米飯、軟飯、お粥、流動食の4種類、副食は常食、ひと口大、ごく刻み、ミキサー食等の複数種類から選択し、提供している。食事の際には、管理栄養士が摂取量の少ない人に対して、介助しながら摂取状況や嚥下の状態をモニタリングをするようにしている。食事の摂取状況、嚥下状況等が悪くリスクのある利用者には栄養計画を作成し、定期的な体重測定によりBMI等をモニタリングしている。低栄養であれば、栄養補助ドリンク、栄養ゼリーなどを併用している。また、誤嚥性肺炎の防止の意識を高めるため、誤嚥防止プロジェクトを立ち上げ、給食委員会で、利用者それぞれの嚥下状態に合わせたトロミの水分の濃さを統一できるようにし、定期的にトロミの濃さの確認を行っている。

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: 0 2px;">A12</span> 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・C
-----------------------	-------

良い点／工夫されている点：

毎月、歯科医による勉強会を開き、義歯の清掃や装着等、様々な事柄について具体的な学びを深めている。口腔ケアについては毎食後行っており、自分で行える利用者についても残渣物がないよう必ず職員が確認をしている。歯や義歯の状態に応じて、歯ブラシやマウススポンジ、口腔ウェットシート等を活用している。口腔ケアについてのケアプランは全ての利用者の計画に組み込まれている。

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; padding: 0 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：

褥瘡の発生予防に取り組んでおり、例えば、入浴時、おむつ交換や体位交換時等で発赤を発見した場合には、看護師に速やか報告し、エアマットの導入や体位交換について見直す等の対策を取り、日々の状態観察を行っている。また、体位交換が必要な利用者には居室に体位交換表を表示し、確実に統一した対応ができるよう表示してある。褥瘡予防委員会があり、福祉用具を活用した除圧に努め、体位交換の頻度を見直し、安眠についても意識しながら支援を行っている。

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; padding: 0 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。	A・ <b>B</b> ・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>夜勤者5名のうち、必ず喀痰吸引の資格を持った職員を配置し、吸引などの必要時に備えている。指導を担う看護師が1名おり、施設内で実技指導を行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>認定指導看護師が1名配置されているが、医療的ケアの習得に意欲を示している職員のニーズに応じて、十分な研修機会の確保までには至っていない現状である。今後とも研修機会の充実に向けた取り組みに期待したい。</p>	

### A-3-(5) 機能訓練、介護予防

特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A15</b> 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>A</b> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>理学療法士が、カンファレンスに出席し、介護職員と意見交換しながら、利用者それぞれの状態に応じた機能訓練が提供できるよう計画を作成している。計画は3か月を目途に見直している。可動域訓練や乗降時の立位訓練、座位保持訓練などの日常活動動作訓練を行っている。理学療法士の助言により、おむつ交換や体位交換時の動作等、利用者の残存機能を意識しながら支援している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

### A-3-(6) 認知症ケア

特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A16</b> 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>A</b> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入所前の事前面談時に、出身地や家族構成、ライフヒストリー、仕事、趣味や性格等を聞き、その人らしさを尊重した支援を行うようにしている。カンファレンスには多職種が参加し、意見を交わしながら認知症の周辺症状等に対して、利用者それぞれに合った方法で解決を図っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

### A-3-(7) 健康管理、衛生管理

特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A17</b> 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・ <b>B</b> ・C

良い点／工夫されている点：  
週2回の入浴日に看護師が健康観察を行っている。体調管理を要する利用者については日々、状態把握に努めている。また、年2回、健康診断を行い、レントゲン、心電図、血液検査等を実施している。嘱託医の往診は毎週複数回、定期的にあり、特に身体状態に変調が無い場合でも様子を診てもらうよう配慮している。薬の管理は看護師が行い、フロア担当者が服薬介助を行っている。誤薬が無いように利用者の目の前で薬を確認し、服薬を行っている。

改善できる点／改善方法：  
薬の効果や副作用について、知識を深め、服薬介助に活かしたいとの事である。今後とも、看護師等専門職による研修機会の拡充に向けた取り組みに期待したい。

特養・通所・訪問・養護・軽費	A <sup>18</sup> 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
-----------------------------------	-------

良い点／工夫されている点：  
日々の身体状況の様子や変化については申し送り等で共有されている。必要な時は嘱託医に報告し、看護師の判断や嘱託医の指示により、協力病院の受診につなげている。また、体調に変化があった場合は、相談員や看護師から家族に連絡を入れている。

改善できる点／改善方法：

特養・通所・訪問・養護・軽費	A <sup>19</sup> 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：  
パンデミックを対象にしたBCP(業務継続計画)が作成されている。基本的な対策の徹底や、専門の講師を招き、感染症発生時のゾーニング等について指導を受け、感染症の予防やまん延防止のための具体的な対策につなげている。また、看護師が講師となり、施設内研修を行っている。

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	A <sup>20</sup> 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：  
入所契約時に終末期の在り方や看取りの方針について説明しつつ、利用者・家族の意向を聞いている。重度化した場合や終末期の場合には、嘱託医が判断し、家族へ説明をしている。その際には各職種の職員が立ち会い、家族の意思を確認し、看取り対応や指針について同意を得ている。現在コロナ禍ではあるが、看取り期には、感染対策を徹底し、居室での面会や別室での宿泊も可能にする等、本

人や家族の思いに沿った支援をしている。看取りに関する委員会が3か月に1回開催され、指針やマニュアルの見直しを行い、寄り添った支援に努めることを職員間で再確認している。

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: 0 2px;">A②</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： 利用者の日々の様子に変化があれば、相談員から家族に連絡したり、必要に応じて介護リーダーや看護師から連絡をしている。定期的にカンファレンスの案内を送付しており、家族の参加を促している。また、家族面会については、現在、コロナ禍ではあるが、人数制限があるもののホールで30分以内での面会機会を確保している。	
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;">A②</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：	