

(大垣市ケアハウスお勝山)

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
良い点／工夫されている点： 「高齢者の方が快適に、安心した生活が送れるよう、全室個室、食事、入浴、緊急時の対応や生活上の相談を親身になってお受けします。」という施設の理念が明文化され、それを踏まえて、基本方針が明文化されている。理念等は、入居者の主体的な生活を尊重し、質の高いサービス提供を目指している。職員会議等で理念・基本方針の共通理解を図るとともに、理念・方針を理解する研修を実施している。また、重要事項説明書や入居時の説明書類に記載するとともに、施設内に掲示する等して、利用者・家族に説明する等して、周知を図っている。		
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
良い点／工夫されている点： 社会福祉事業の動向については、法人事務局や厚生労働省等の情報から福祉ニーズを把握するとともに、職場内で回覧し、職員間で周知している。施設での利用者数の推移や利用者の変化（利用者の高齢化及び重度化）による福祉サービス等のニーズや職員状況、空き部屋の状況や収支報告によるコスト分析をしている。また、大垣市介護サービス事業連絡会に出席して、地域における福祉ニーズの把握に努めている。		
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
良い点／工夫されている点： 理事長会議や施設長会議にて経営状況及び課題を報告し、意見交換をしている。近年、入居者の高齢化及び重度化から医療・介護のニーズが年々増大し、利用者の生活に変化が生じており、職員の業務量が増え、負担となっている。介護保険サービスや社会資源の利用につなげる対応等の取り組みを		

進めているが、現在の職員体制や配置などについては課題となっている。また、築30年を経た建築物であり、修繕についての課題も上がっており、経営状況と合わせて課題改善に向けた取り組みを進めている。
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 指定管理事業であるので、その期間の5年ごとに中・長期計画を作成している。管理運営方針の実現に向けたビジョンをあげており、実施する事業内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等が記載されると共に、その課題や問題点を抽出している。		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 中長期計画に基づき、単年度事業計画を策定している。施設は老朽化しているものの、入居者の満足度を高める方策のひとつとして、職員が資質向上できるよう、職員の接遇面に関する研修実施を進めている。		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 全員参加の職場会議、委員会や各係等の話し合いにおいて、事業計画の評価及び見直しが行われており、職員の意見が反映された単年度計画が策定されている。そして、年度初めの職場会議で中長期及び単年度計画を周知し、理解を促している。		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の主な内容についてはホームページや施設前に閲覧コーナーがあり、誰でも見る事ができるようになっている。事業計画については、利用者代表委員会で随時説明や報告し、周知及び理解		

を図っている。
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・b・c
良い点／工夫されている点： 人事考課の一環で目標管理がなされ、職員の資質向上に組織的・計画的に取り組んでいる。年度初めに目標を設定して、前期・後期の年2回は職場会議等での振り返りがあり、年末には振り返り及び評価を行っている。また、状況に合わせて職員個々が相談員や係長等への相談対応ができるようにしている。岐阜県福祉サービス第三者評価を継続的に受審している。		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 評価結果に基づき、職員間の話し合いで改善策を考え、改善実施計画を作成している。定期的に職場会議やケース検討会議が実施され、課題について確認し、次の支援につなげ、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 職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、会議等で職員に周知している。管理者の役割については各種マニュアル及び管理規則にも明文化されている。平常時のみならず、有事における役割も示されている。管理者不在時の責任については、権限委任等を明文化している。		
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
良い点／工夫されている点： 管理者は各種法令遵守の取り組みとして、毎年、年度末及び職場会議に職員に対し、法令についての話をすることで周知を図っている。また、新聞やニュースで、法令等に関する社会課題が上がった際には、その都度、管理者として職員に説明をし、法令等遵守した事業運営についての理解を図っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 管理者は職員の意欲が高まり、福祉サービスの質の向上につながることを意識しながら、職場環境を知るために、自ら職場内を積極的に巡回している。特に、安全面での取り組みが必要なことを発見した場合等には、迅速に対応している。また、管理者は、年度初め及び年度末に行う面談にて、職員より意見が出された場合は、職員の意見をできる限り取り入れ、職員の意欲向上そして福祉サービスの向上に取り組んでいる。職員の資質向上のために、施設内研修を計画するとともに外部研修を希望する職員には、できる限り出席できるよう配慮している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 管理者は、日頃から経営や業務状況の把握に取り組み、定期的に業務ごとの討議の場を設け、職員とともに業務遂行上の課題を検証し、課題解決に向けて職員間の連携を図る等、指導力を発揮している。また経費の使用目的や使用量等を精査し、福祉サービスの質を担保しながらの効率的運用に努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 指定基準に沿って、目標管理制度と連動して人事管理をしている。また、人材確保に向けて、市の広報やハローワーク、ホームページ等で募集している。人事の裁量権は法人にあるが、施設として必要な人員や職種に応じた人材プランを持ち、希望する人材を法人に伝えている。		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 法人の規程・規則により、職員の在り方等を明確にしている。採用時には、全員に規程集を配布した上で、研修を行い、周知している。人事考課として、年度末に職員職務遂行能力や成果・貢献度等の評価が実施され、昇給・昇格等は、定められた規則（「人事考課に関する規則」等）に沿って行われている。		
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
良い点／工夫されている点： 管理者は、時間外労働や有休取得状況等、職員の就業状況を把握しており、年に2回、人事考課時に個別面談を行い、職員が相談できる機会を設けている。また、ジョブサポーターによる相談制度、くるみん認定、ワークライフバランス推進エクセレント企業認定等、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。さらに、働きやすい職場環境に向けて、行動計画委員会を設置している。職場内での人間関係が良く、協力関係ができており、家庭の事情や体調等の理由で、急な休暇等が必要となった場合でも、柔軟な対応ができています。		
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
良い点／工夫されている点： 人事考課と連動した目標管理制度が導入され、個別面談にて、年度当初に目標設定し、年度末には達成度等を確認している。目標水準は、経験年数や役職に応じて明確な基準を設け、職員の能力に合わせた目標設定ができるようにして、職員の質の向上を目指している。必要に応じて、随時、個別面談を行い、一人ひとりに合わせた支援をしている。		
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
良い点／工夫されている点： 「職員研修要綱」の中で、期待する職員像を明確にし、勤続年数等を考慮しながら、計画的に人材育成を図るとともに、研修委員会を設置し、併設施設と共同で定期的な研修を実施している。また、研修受講後、研修内容の復命研修を行う等、職員への周知を図るとともに、今後の研修計画の見直しに反映させている。		

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
良い点／工夫されている点： 年度末には資格の取得状況を申告してもらい、職員の状況を把握している。個別の研修希望があれば、前向きに対応するよう努め、また、職場時間内に研修が受けられるよう配慮している。新人職員や異動職員にはそれぞれ担当職員を配置し、新人向けの研修や職員一人ひとり業務に着目したOJT研修、職員の階層別研修、テーマ別研修を実施し、職員の教育・研修の機会を確保している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 実習生受け入れに関するマニュアルを整備し、養成校と連携しながら、職種別のプログラムを用意している。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たっている。また、県社協の介護体験実習や特別支援学校等、福祉サービスに係る専門職の実習の受け入れをしている。事業計画書の内容において、実習生の受け入れについては組織を挙げて対応するとしている。		
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
良い点／工夫されている点： ホームページやパンフレットにて、施設の概要、サービス内容、事業計画、事業報告、収支決算、行動計画、現況報告、個人情報に対する方針等、事業運営にかかる情報を幅広く公表しており、運営の透明性の確保がなされている。また、法人の広報誌に施設の情報を載せており、関係機関（民生委員協議会、学校等）に配布している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 公認会計士による財務管理、経営管理、組織運営・事業等に関する指導助言を受けている。法人で経理規程を策定し、それに基づいた経理を行っている。		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 地域交流マニュアルが作成されており、地域向けに盆踊り大会、保育園・地域の自治会との定期的な交流会を企画開催し、利用者が地域と交流できる機会を広げている。地区センター祭りや作品展等の地域行事を把握し、利用者が参加したり、作品を出展したりしており、地域行事に参加する機会を作っている。また、施設から週3回、無料送迎バスを運行し、通院や外出支援をしており、利用者が地域に出かける支援となっている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 地域交流マニュアルに基づき、ボランティアの受け入れの基本姿勢を明示し、積極的な受け入れを行っており、近隣の学校のボランティアや福祉体験等を受け入れている。また、敬老を祝う会等では、地域のボランティアが来訪し、手品や皿回し等の大道芸を披露してもらっている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 必要な社会資源を明確にし、職員に周知を図っている。また、地域の関係機関や関係団体との連携ができていて、とりわけ、市とは、連絡調整会議等への参加を通して連携を深めている。また、同建物内に、地域包括支援センター、在宅介護支援センターがあり、利用者に相談先として紹介したり、利用者の同意を得て、職員が相談・情報共有する等して連携し、日常生活自立支援事業や身元保証サービス等、必要に応じてつないでいる。個別に利用者が契約している居宅介護支援事業所や介護サービス事業所との連携も図っている。		
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。	㉠・b・c

良い点／工夫されている点： 併設する地域包括支援センターや居宅介護支援事業所において、民生委員等関係機関との定期的な会議を開催しており、情報交換等を通して、地域の福祉ニーズを把握する機会となっている。また、行事等での地域住民との交流により、福祉ニーズや生活課題の把握に努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 地域貢献の一環として己書教室を開催し、外出の機会が少ない地域の方を招待することで、外出のきっかけや交流の場を提供している。また、施設をふれあいと交流の場としていただけるよう、ボランティアの受け入れや、地域交流を積極的に図ることを事業計画に示している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 入居時の資料や重要事項説明書の運営方針には利用者を尊重する姿勢が明示されている。朝のミーティングにおいて、順番に職員が利用者を尊重するために「心がけること」を提案し、それを全員で唱和することで、利用者を尊重することを意識化するとともに、職員間で共通理解し、実践につながるよう取り組んでいる。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 日常的な支援場面における各種マニュアルを整備し、例えば、来室があった際には、入り口のインターホンで、本人に確認した後、入室してもらう等、プライバシー保護に配慮した適切な支援に努めている。また、利用者のプライバシー保護の研修の実施を通して、職員への意識づけを図っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページがあり、施設の概要、年間行事等が示され、多くの人が選択に必要な施設の情報を入手できるようになっている。また、法人の広報誌においても、施設で行われている具体的なサービスや年間行事等について、必要な情報や取り組みを発信している。さらに、随時、見学の受け入れができる体制を整えている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： サービスの利用開始にあたっては、重要事項説明書を用いて、施設概要、サービス内容、料金等について、わかりやすく説明し、同意を得て、契約を締結している。サービス利用開始時には、利用者に対して、それらの書面を用いて、丁寧に説明し、自己決定・自己選択のもと利用契約についての同意を得て、サービスの提供をしている。また、必要なサービス変更や導入時は、本人への説明はもちろん、家族等にも利用者の状況を見て理解してもらう等、丁寧にかかわり、納得していただくようにしている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 重度化による施設変更や諸事情による施設変更、家庭への移行が必要な場合、利用者の同意を得た上でサマリーを作成し、移行先へ情報提供をしている。また、必要に応じて、社会資源等についての情報提供や関係機関と連携をして、理解が得られるように対応するとともに、福祉等サービスの継続ができるよう担当者や窓口を設置し、支援体制を整えている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者満足度調査を年1回実施し、その結果を分析・検討するとともに公表している。華道やパステルアート等、生活支援の一環であるレクリエーションや行事が開催された後は、利用者から感想や要望を聞き、来年度の計画作成に反映できるよう検討する等して、利用者満足度の上昇に取り組んでいる。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 苦情処理の体制が整備され、責任者や相談窓口についても玄関に掲示し、周知している。入居の際には利用者・家族等に重要事項説明書で文書と口頭にて説明している。また、フロアの廊下に意見箱を設置し、職員は、意見箱の利用を日頃から利用者に促しており、直接言いにくいことでも職員に伝える機会となっている。意見箱の内容を確認した後は、職員間で確認し、適切に対応している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 施設は、小規模でアットホームな雰囲気があり、職員は日常的な支援の場面で、入居者の意向の把握に努めている。居室担当を決め、朝出勤したら声かけをするようにしており、利用者と職員は日頃から相談しやすい関係を築けるよう努めている。相談内容によっては、会議室や面接室等を利用し、意見を述べやすい場所を確保している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 苦情解決に関する規程を整備し、寄せられた意見・苦情に対しては、迅速な対応に努めている。また、法人として苦情解決に関する規程を定め、適切に組織的に対応できる体制を確立している。利用者からの相談や意見を把握した場合は、早急に対応するよう努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事故発生防止マニュアルを作成している。事故防止委員会が設置され、ヒヤリハットや事故の生じた場合にその状況を分析して改善策を検討し、その内容を職員間で周知し、再発防止に努めている。ヒヤリハットについては、日課のように日頃から危険に気づけるようにし、生じた場合は、日誌に記入するとともに、朝礼と夕礼で口頭及び書面での報告をし、リスクマネジメントの意識を高めている。職場内で事故防止研修を実施し、安心・安全な施設運営に努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点：		

感染症・食中毒予防マニュアル等を作成している。感染対策会議が設置され、定期的を開催する等して、検討の場を設け、発生時や流行時期等にも開催して管理を確認している。普段から消毒については励行し、取り組んでいる。また、インフルエンザや新型コロナウイルスの予防接種の希望者に対して、市の補助金についての情報提供をする等支援をしている。		
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やっている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 防災計画を作成し、毎月の防災訓練（火災・地震・通報）及び年2回の併設施設や地域住民合同の総合防災訓練を実施しており、法人内はもちろん、地域住民の協力も得られる体制をもって訓練を実施できている。設備等に関しては市が点検をしている。また、指定福祉避難所として指定を受けており、職員にも周知している。また、備蓄については、管理栄養士が管理者となり、在庫や期限を把握し、整備している。さらに、緊急時及び災害時対応マニュアル、風水害対策マニュアルを作成している。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 接遇マニュアル、感染症・食中毒マニュアル、事故防止発生防止マニュアル等、各種マニュアルが作成されるとともに、全職員に配布して周知している。また、マニュアル等は事務所においてあり、職員がいつでも閲覧できるようになっている。さらに職場研修を通じて理解を深め、支援の質の標準化に取り組んでいる。新規採用及び異動職員については、1年間を研修期間とし、達成度をチェックしながら個人に合わせた研修を行っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 定期的で開催される各種委員会や職場会議等にて、各種規程やマニュアル類の見直しを行うとともに、各種会議で支援方法の定期的な見直しを行っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 居室ごとに担当者が決まっており、ケアハウスお勝山アセスメントシート（「身体的な状況の評価」「精神的・心理的な状況の評価」「生活の遂行状況の評価」「社会性・対人関係・コミュニケーション・社会参加等の状況の評価」の4つの領域）を用いて、個別支援計画書を作成している。支援が困難なケースについては、関係機関と連携を取りながらケース検討会を行い、適切な社会資源につなげている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 個別支援計画書は定期的に見直す（1年に1回以上）とともに、変化があった際には随時評価・見直しを行い、計画を変更している。モニタリングを計画的に実施し、必要時、ケース検討会を行っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者の状況等把握したことは、施設で統一した様式を用いて記録している。記録する職員間で記録の内容や書き方に差異がでないよう、管理者等はポイントを押さえた記載について、随時指導している。そして、職場会議等で報告し、職員間で情報を共有している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 法人にて「個人情報保護規程」「個人情報公開規程」が作成され、研修にて周知している。情報が流出しないように、個人情報に関するものは、鍵のかかる棚や部屋に保管している。職場研修等における事例検討においても、個人が特定できないように匿名化等している。		
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。			A・B・C
良い点／工夫されている点：			
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
良い点／工夫されている点：			
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。			A・B・C
良い点／工夫されている点： 入居前には、面談を行い、本人や家族の意向や要望を聞き取り、職員間で共有している。また、健康診断書を提出してもらい、必要に応じて看護師が面談に参加し、健康面に対する経過や不安等を確認している。とりわけ、個別ニーズがある場合(集団生活になじみにくい、生活に独自のこだわりがある、持病がある)等については、できる限りその思いに沿えるように相談を重ねている。入居後も何か困りごとがある度に、介護スタッフや相談員が思いを聴いている。特に本人と家族との思いに隔たりがある場合や面会機会の少ない家族に対して、よりきめ細かい対応を行っており、評価できる。また、各種書類の申請については、希望に応じて手続き支援を行っている。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	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
良い点／工夫されている点： 食堂や廊下、談話室等で利用者に声かけし、最近の様子や困り事は無いか等を聴いている。また、難聴がある方には筆談を用いる等、利用者それぞれの状況に応じたコミュニケーションを図りやすいようにしている。利用者との良好なコミュニケーションが取れるよう、把握した情報等を基にスタッフミーティングや会議等で情報共有を行うとともに、コミュニケーションに関するマニュアルを作成			

し、態度や言葉遣い等に留意し、注意し合ったり、会議等で振り返ったりする等している。利用者とのコミュニケーションの際には、その時々の利用者に変化はないか、観察しながらコミュニケーションを取っている。

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	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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 権利擁護についてもマニュアルが整備され、毎年、研修の中で内容について再確認している。虐待防止委員会を毎月開催し、特に不適切な言葉遣いや個人情報保護について話し合い、注意喚起を図っている。また、必要に応じて身体拘束廃止委員会を開き、虐待防止委員会と連携を密にして、利用者の権利擁護に努めている。家族に対しては、入居契約時に、権利擁護の取り組みについて説明している。			
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	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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： コロナ禍を経て、温度、湿度、換気等に常に気を付けるようにしている。また、各居室や廊下等の共用部分を常時見回り、適切な温度等で過ごしてもらえよう配慮し、施設内清掃を通じて清潔保持に努めている。さらに、共有空間には、図書コーナーやソファが置かれた談話スペースを設置している。毎年、アンケート調査を実施し、利用者の意向や要望をできる限り取り入れた環境づくりに取り組んでいる。また、本人や家族等と相談し、ケアマネージャーと連携しながら、利用者にあった用具を備えている。			
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	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
良い点／工夫されている点： 週4日以上の入浴の機会を提供している。入浴前にはバイタルチェックを実施するとともに、入浴チェック表により入浴状況を把握し、体調不良等で入浴を中止した場合には、次の機会に入浴してもらうようにしている。入浴支援に関しては、心身の状況によりヘルパーを活用したり、デイサービスを利用する入居者もいるが、必ず見守りがある中で安全に入浴してもらっている。また、浴室の準備、入浴後の清掃を行っている。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	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。			㊤・B・C
良い点／工夫されている点： 声かけや見守りが必要な入居者には、昼間帯は、訪問介護サービスを利用し、夜間は職員が支援している。必要に応じて排泄チェックを行い、随時、適切な排せつ支援の方法や使用する用品の見直しをしている。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	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。			㊤・B・C
良い点／工夫されている点： シルバーカーを利用する入居者もいるが、一時的、緊急的な場合等、必要に備えて、車いすや歩行器を準備している。外出については、家族対応を基本としているが、週3回、市役所等市内に向けて、予約制で送迎サービスを実施している。体力維持のため、午前中のラジオ体操を実施したり、1階のふれあいセンターでの催しの案内について、掲示物や口頭で伝達し、自力で移動する機会づくりや気分転換の場づくりに努めている。			
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	A⑩	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・㊤・C
良い点／工夫されている点： 栄養士が献立を作成し、毎月、行事食を企画し、そうめんや鍋料理等、季節に応じたメニューを提			

供している。また、利用者に喜んでもらえるよう、職員は工夫した手作りおやつを提供している。毎月、給食会議が併設の他施設と合同で開催され、日頃のメニューについて、利用者の意見が反映されるようにしている。さらに、毎月のメニューを掲示し、また、食堂の入り口には当日のメニューをボードに記入して周知することで、利用者の食事への関心を促している。

改善できる点／改善方法：

例えば、デザートを選択メニューにしたり、「特別給食」の中に「選べるおかずの日」を組み込んだりする等、無理のない範囲で実施できると利用者にとって食事への楽しみが増えると思われる。選択メニューの実施に向けた取り組みに期待したい。

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑪	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。	A ・B・C
-------------------------------	---------------

良い点／工夫されている点：

入居前の面談により食事形態について把握し、嚥下状態や利用者の希望に応じて、お粥やきざみ食等で提供しており、減塩食や糖尿病食についても対応が可能である。無理のない時間配分で食事を提供するとともに、常に複数の職員が見守ることで、事故が無いように細心の注意を払っている。配膳は職員が行っているが、下膳については可能な利用者には自身でやってもらっている。また、自由に水分補給ができるようお茶の提供を行ったり、自力で摂取できるようスプーン、フォーク、小皿等の貸し出しもしている。経口での食事摂取を継続するための取り組みのひとつとして、音楽療法にも積極的に参加してもらえるよう声かけを行っている。

改善できる点／改善方法：

特養・通所・訪問・養護・軽費	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：

自身で歯磨きすることが困難になった利用者には、職員が手伝ったり、歯科医の訪問診療や歯科衛生士による口腔ケアの指導を受けている。また、日頃から口腔内の痛みや違和感がある場合には早めに職員に伝えてもらうよう声かけを行っている。口腔内の健康が身体全体の健康に直結しているとの考えの下、日頃から利用者それぞれの口腔ケアに心配りがなされている。さらに、毎年、職員向けに口腔ケアについての研修会を行っている。

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	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：

褥瘡予防やケアに関するマニュアルが作成され、勉強会等で周知している。褥瘡リスクの高い利用者に対しては、看護職員が中心となって褥瘡発生予防に取り組んでいる。また、褥瘡等を把握した場合には、受療援助を行うとともに、家族をはじめ、ケアマネージャー、訪問介護、デイサービス等と連携を図りながら、適切な処置を行っている。

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	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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 吸引機を設置しており、日勤帯は看護職員が行い、その他の時間帯は、介護職員が行う体制ができている。喀痰吸引、経管栄養に関する研修や個別指導も定期的に行い、実施研修を修了している職員も多い。			
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： 個別支援計画をもとに、日課のラジオ体操やテレビ体操を行ったり、自主的な散歩を促す等、機能維持に努め、定期的に、または、利用者の身体機能の変化に応じて随時見直しを行っている。また、手指の運動の一環として作品作りを行っているが、地域の作品展に出展したり、玄関等に展示することで、創作意欲につながっている。身体や認知能力のレベル低下が認められた場合には、家族やケアマネージャー等と連携し、自立して生活できるように、デイサービス、デイケア等の介護サービスを取り入れている。			
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： 認知症の利用者については、支持的、受容的な関りを大切した援助を行っている。また、もの忘れ等の軽度認知障害の症状が出てきた利用者について、ケース会議で対応を検討し、声かけや見守り支援を行っている。また、家族やケアマネージャーに対しても本人の様子等の状況報告を行っている。さらに、認知症ケアについては、外部研修に参加し、知識や情報を得るように努めている。
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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 入浴日の検温と月2回の血圧測定を行い、体調管理に努めている。また、体調の変化や訴えがあった際には、酸素飽和度を含むバイタル測定を行い、必要に応じて家族に連絡して、受診を促している。その際には受診記録を記入し、薬の変更や受診状況を把握するようにしている。また、必要な薬が途切れないように、服薬管理を行い、同時に飲み忘れや誤薬が無いように気を付けている。さらに、年1回のレントゲン検査を含む健康診断や希望に応じた予防接種も施設で実施している。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑱	A-3-（7）-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： 緊急時の対応マニュアルに基づき、看護職員を中心に、介護職員、事務員で連携し、適切な対応ができるように体制を整備している。日頃から利用者の体調変化には注意を払い、異変の早期発見に努めている。また、既往歴を把握し、救急搬送時には、救急隊への情報提供もできていて、事前に連携が取れている。移送については、家族との連携を取りながら、日中は看護師が同乗し、夜間は、相談員が同乗して、家族に到着するまで付き添いを行っている。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑲	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： 感染症、食中毒予防についてのマニュアルを整備し、それに基づき適切な対応を行っている。また、感染症等が発生した場合には、随時対策について会議を開いて検討している。嘔吐物処理キットは職員室に配置され、消毒液の常備、換気等が行われている。勉強会では有効な対応や機器の使用法			

を確認している。さらに、マニュアルについては、安全委員会で話し合い、見直しを行っている。

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	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、取組を行っている。	A・B・C
-----------------------------------	-------

良い点／工夫されている点：

非該当項目である。

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	A㉑	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。	㉑・B・C
--------------------------	-------

良い点／工夫されている点：

入居の契約時には、緊急連絡先等の確認や家族の要望等、確認して支援に反映させている。また、体調変化時や転倒等の事故発生時についても必ず電話等で連絡を取り、報告している。面会時には、時間や人数等の制限はなく、居室で面会してもらっているが、家族の面会の際には、本人の状況を報告するとともに、家族の意向を聞き、それに沿った支援に努めている。

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	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、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：