

## 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>法人の理念として、「～利用者一人ひとりを大切に、支援を通して利用者も家族も豊かな生活を送ることを目指します」「地域の一員として地域の思いを受け止め、安心して生活できる地域社会の実現を目指します」の2つが明文化されている。これらの理念を踏まえ、三つの基本方針が整理されている。理念・基本方針については、リーダー会やミーティング等を通じて職員への周知を図っており、毎月のケア会議での共有も検討されている。また、事業所内への掲示に加え、重要事項説明書への記載や利用開始時の説明を通して、利用者・家族への丁寧な情報提供に努めている。さらに、ホームページやパンフレット等を活用し、広く地域に向けた周知にも取り組んでいる。</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>介護保険制度の動きや地域の人口・社会資源の状況について、各種レポートや研修、経営会議を通して幅広く情報を集めている。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等、関係機関との情報交換を通じて把握に努めている。利用者の状況や事業所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>営業推進会議にて、経営状況（予算執行状況、財政状態等）の分析にもとづき、具体的な経営課題（人材確保、職員教育、職員処遇改善、キャリアパス、施設整備、地域ニーズへの対応、経営体質強化等）を明確化し、課題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>法人として中・長期計画を策定し、「在宅生活の維持」「人材育成」「障害サービスの提供」「防災体制」等の目標を明確にしている。計画には、事業経営全般にわたる具体的な取り組みが示されており、施設の課題や今後の方向性が分かりやすく整理されている。また、職員会議や全体会を通して、全職員への周知を進めている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中・長期計画を踏まえた事業計画を策定している。事業計画は、事業の目標を明示するとともに、予算の適正執行の観点から、事業所の現状と課題分析を行い、実効性のある計画が策定されている。</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、リーダー会等を通して職員の意見をくみ上げながら策定しており、毎月のミーティングや各部署での会議で説明を行うことで、職員への周知を図っている。また、定期的に計画の見直しを行い、次年度に向けて、内容の改善に努めている。</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・Ⓑ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者・家族への周知については、事業内容について広報誌「ほほえみ」や「デイサービスほほえみ通信」の配布を通して、周知を図っている。また、サービス担当者会議等で、事業計画にも触れている。</p>		
改善できる点/改善方法：		

利用者や家族を重要なステークホルダーと捉え、事業計画の要旨を分かりやすい資料で説明する等、より丁寧な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>法人で、ISO受審で培った仕組みを活かし、品質方針に基づいた自己評価を行っている。今年度は岐阜県福祉サービス第三者評価も受審しており、あわせて毎年度、利用者満足度調査を実施している。</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>ISOを活用した事業所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、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>事務分掌表で管理者の役割と責任を明文化し、社内報や会議の場を通して職員へ周知している。また、有事の際には防災計画に基づき、緊急連絡網で指揮系統を示している。</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>遵守法令に関する各種研修会に積極的に参加し、復命研修等で説明し、職員のコンプライアンス意</p>		

識の向上に努めるとともに、ガバナンスを利かせた組織づくりに取り組んでいる。		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針に掲げる「知識・技術を習得し、職員全員がプロフェッショナルになる」という考えを具体化するため、管理者は福祉臨床の場に身を置き、日頃から職員の意見に耳を傾けている。また、会議を通して業務に関する相談や助言、指導に取り組む等、サービスの質の向上に向けて積極的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>人材の確保や育成、効率的な業務体制の推進、書類の簡素化等に取り組み、経費節減と業務改善を進めている。また、適正な職員配置に努めつつ、予算を適切に執行し、本部会議や経営会議などを通して経営改善にも取り組んでいる。さらに、外国人職員の受け入れや介護ICT化、介護ロボットの導入を進め、職員の負担軽減と業務効率化を図る等、経営体質の強化に努めている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>大学や養成校への求人、ハローワークの活用、職員紹介制度等、幅広く求人チャネルを広げて人材確保に努めている。また、新人職員向けのチューター制度やOJTの充実を図る等、定着に向けた取り組みも強化している。</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>客観的な人事考課基準を整備し、成長シートを活用したフィードバック面接を通して評価を行っている。その中で、職員の業務上の課題や目標を話し合い、課題の明確化と個別指導につなげている。</p>		

また、キャリアパスモデルを示し、職場での業務のロードマップを明確にしている。		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員の有給消化率や時間外労働については定期的にチェックし、把握している。また、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、「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進企業」や「関市女性が働きやすい職場のSランク」認定の取得等、働きやすい就業環境作りに取り組んでおり、職員のエンゲージメントの向上につながっている。福利厚生については、民間社会福祉事業従事者共済会に加入している。また、健康診断や職員相談の実施等、充実した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>成長シートを活用して年度当初に目標を設定し、フィードバック面接を実施して達成状況の評価を行う取り組みを進めている。</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>年間研修計画の中で「期待する職員像」を示し、新人研修やチューター制度、OJT、外部研修等、多様な研修体制を整えている。研修後は伝達講習を行い、内容を職員に共有するとともに、今後の研修計画の見直しにも活かしている。</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>新人職員向けのチューター制度の導入やキャリア段位制度に基づく指標を活用し、スキルをアセスメントし、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、各種の外部研修や内部研修を実施するとともに 職員全員が研修に参加できるよう、複数の時間帯に全体研修等を設定している等、研修機会を充実させている。また、職員の現状取得している資格を「資格リスト」にて把握し、今後取得すべき資格を明確にし、職員の資格取得を奨励している。</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>実習生受け入れマニュアルを整備し、実習指導担当者を配置して養成校と連携しながら受け入れを行っている。実習では、事前の打ち合わせやオリエンテーション、カンファレンス、振り返りを通して指導に取り組んでいる。また、外国人技能実習生についても受け入れを進め、受け入れ機関の助言を得ながら、技能指導者が付き添って日本語教育と技能習得を計画に沿って支援している。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページで理念・基本方針や施設概要、サービス内容、行動計画、決算情報、現況報告書等、事業運営に関わる情報を幅広く公開し、運営の透明性の確保に努めている。また、活動状況を機関紙で定期的に発信し、行政や関係機関、地域へ配布することで、情報発信にも取り組んでいる。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人で経理規程を整備し、事務・経理・取引に関する手続きをルール化している。毎月、会計事務所の巡回指導を受ける等、適正な運営に努めている。また、経営会議や営業推進会議、職員全体会の場で、適宜事業報告が行われている。</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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点：		

<p>法人理念に「地域の一員として地域の思いを受け止め、安心して生活できる地域社会の実現」を掲げ、地域との関わりの重要性を示している。地域行事への参加や、夏祭り・新年会等の施設行事への参加を呼びかけることで、地域との交流を深めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
24	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<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、ボランティア委員会を設置して、レクリエーションやサークル活動、介護周辺業務、傾聴ボランティアなどを受け入れている。ボランティア委員会が中心となって受け入れ対応を行っており、近隣小学校の福祉体験やボランティアの受け入れにも取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<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、地域の社会資源をリスト化し、地域包括支援センターや民生委員等と連携するとともに、地域ケア会議やサービス担当者会議への出席を通して、関係機関・団体との連携強化に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
27	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域に向けて会議室を開放し、市民向け研修の場を提供する他、市と防災協定を結び、災害時には福祉避難所としての役割を担っている。社会福祉法人改革の流れを踏まえ、地域貢献活動の重要性が高まる中で、地域の高齢者介護の拠点として潜在的なニーズの把握に努め、より一層の地域活動の充実に向けた取組みを進めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 法人理念や品質方針を職員が常に確認できるよう掲示し、倫理綱領や介護マニュアル、虐待防止チェックリストを整備して、利用者尊重の支援を徹底している。支援では、利用者の生活スタイルや自己決定を大切に、レクリエーションも自由に選べるようにしている。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 日常的な支援場面で活用する各種マニュアルや虐待防止マニュアルを整備し、入浴やトイレ誘導、デイルームでの活動等、生活の場面ごとに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、プライバシー保護や虐待防止に関する研修を実施し、職員の意識づけと理解の定着を図っている。		
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： サービス選択に役立ててもらうため、法人・事業所の機関紙を関係機関へ配布し、玄関には事業所資料を配置している。また、ホームページでも事業所の内容を紹介し、見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。		
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： 契約時には、契約書や重要事項説明書を用いて施設概要やサービス内容、料金などをわかりやすく説明しており、利用者や家族の同意を得た上で契約を締結している。		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業所の変更やサービス提供の終了時にも相談体制を整え、サービスの継続性に配慮した対応に努めている。また、必要な機関へ介護サマリーなどの情報提供を行い、利用者がスムーズに事業所を変更できるよう配慮している。</p>		
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、取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 日頃の支援の中で、利用者の思いや意向を丁寧に聞き取り、サービス担当者会議や送迎時には家族の意見も把握するようにしている。また、利用者満足の上昇を図るため、毎年アンケートを実施し、結果を会議で共有・分析しながら、サービスの改善につなげている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点： 苦情解決の体制を整備し、担当者・責任者・第三者委員等の外部相談窓口を掲示して周知している。また、これらの情報は重要事項説明書にも記載し、契約時に利用者や家族へ丁寧に説明している。</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： 日常の支援を通して利用者の意向を把握し、相談室や談話コーナー、意見箱など意見を伝えやすい環境を整えている。利用者や家族からの相談には、生活相談員を中心に職員が連携して対応し、必要に応じて問題解決に努めている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 委員会を設置して苦情対応マニュアルを整備し、寄せられた意見や苦情には迅速に対応する体制を整えている。</p>		

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ヒヤリハットの共有を促し、提出内容を一覽で確認しながら事故防止に取り組んでいる。日常生活支援の中で、原因把握に努め、事故発生時は行政への報告や家族・関係機関への連絡を迅速に行っている。</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：</p> <p>感染対策委員会を設置し、感染症予防マニュアルを整備して、手洗い・うがい・換気など基本的な対策に取り組んでいる。インフルエンザの予防接種案内や流行期の体調確認を行い、嘔吐時にはノロウイルスを想定して手順に沿って処理し、感染拡大の防止に努めている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>BCPを策定するとともに、防災対策委員会を中心に災害時体制を整備し、年2回の避難訓練や対応訓練を実施している。災害リスクを踏まえた2階への避難訓練や、備蓄品の管理・非常食の確保、緊急連絡網の整備等、災害時の安全確保とサービス継続に向けた体制づくりに取り組んでいる。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>排泄・食事・入浴等の介護項目ごとにサービス提供マニュアルを整備し、新人職員のオリエンテーションや研修で活用することで、支援の質の標準化に取り組んでいる。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： リーダー会やミーティングで支援方法の検討と見直しを行い、標準的な実施方法の改善に取り組んでいる。毎月のケア会議では、利用者の対応方法やリハビリ内容を話し合い、その内容をミーティング等を通して職員へ共有している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 受け入れ前に事前面接や家族からの情報収集を行い、統一した手順でアセスメントを実施するとともに、サービス担当者会議で計画を立案している。記録やモニタリングを通して評価を行い、毎月の多職種ケア会議で再アセスメントにつなげている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： ケア会議の内容をもとにミーティングで情報共有を行い、定期的にサービス計画の評価と見直しを進めている。日々の記録を通して実施状況を確認し、入院等でADLや利用者の意向に変化があった場合には、その都度計画を見直している。</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： 事業所で統一した様式により利用者の状況を把握・記録しており、申し送り帳やインカムの活用、各種会議を通して職員間で情報を共有できる体制が整っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 個人情報保護に関する規定を整備し、経営会議や職員会議を通じて周知を図っている。データのセキュリティ対策を講じるとともに、書類は鍵付き書庫で管理する等、適切な保護体制を整えている。また、個人情報保護に関する研修を定期的実施し、不適切な利用や漏洩防止に向けた取り組みを継</p>		

続している。

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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用開始前には事前面談を行い、利用者や家族が思いを伝えやすい環境を整えながら、利用目的や意向を丁寧に確認している。日々のかかわりの中で、生活歴や趣味、心身の状態を理解し、その人の興味に合わせた活動や、洗濯物たたみ・下膳など役割を持てる場面を工夫している。活動を自宅に持ち帰り成果を共有する利用者もおり、得意なことやできることを活かしながら、その人らしく過ごせ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。			(A)・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>契約前の体験利用の段階から、利用者の思いや希望を丁寧に受けとめ、心身の状況やコミュニケーションの特性を理解しようとする姿勢を大切にしている。日々のかかわりでは、利用者のそばに寄り添って座り、手を止めてしっかり向き合うことで、安心して気持ちを表出できる環境づくりに努めている。多くの利用者は言語でのやり取りが可能だが、意思表示が難しい方には鈴を使うなど、本人に合った方法を相談しながら工夫している。また、入浴やリハビリなど1対1で関われる場面を大切に、誰もが自分らしく思いを伝えられる支援を行っている。</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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
良い点/工夫されている点： 法人で身体拘束廃止委員会や虐待防止委員会を設置し、グレーゾーン事例の検討や改善策の共有を継続して行うとともに、職員研修を定期的実施することで権利擁護の意識向上に努めている。インカムを活用した迅速な情報共有により、介助時の応援体制が整っており、危険回避や職員の負担軽減にもつながっている。入浴やトイレ介助などの場面では、尊厳に配慮した関わりを徹底しており、利用者の権利を守る取り組みを日常的に実践している。	
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 <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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
良い点/工夫されている点： ダイフロアは自然光が入り明るく、窓からの景色も楽しめる開放的な空間となっている。ホールにはソファや畳スペースが配置され、休息用のベッドスペースも明確に区分されており、利用者がその日の体調や気分に合わせて過ごし方を選べるよう工夫されている。食後に静かに休める環境づくりに加え、季節を感じる作品の掲示や自宅で作った作品の展示等、生活の楽しみを広げる取り組みも行われている。敷地内で飼育する羊の存在も憩いの場となり、利用者が心地よく過ごせる環境づくりが実践されている。	
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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
良い点/工夫されている点： 一般浴と機械浴を備え、歩行が可能な方から重度の方まで、心身の状況に応じた入浴ができる環境を整えている。来所時のバイタルチェックや入浴前の血圧測定、自覚症状の確認を通して健康状態を	

把握し、必要に応じて看護師や主治医と連携しながら安全に配慮した判断を行い、入浴可否の基準を明確にし、無理にない形で支援が行われている。また、利用者の気持ちや安心感にも配慮し、プライバシーを守るために同性の職員が介助を担当する等、尊厳を大切にしたり関わりが徹底されている。

改善できる点/改善方法：

特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A⑧</b> A-3-(1)-②	第三者評価結果
------------------------------------	---------

排泄の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：

排泄チェック表を用いて一人ひとりの排泄リズムを把握し、尿意の自覚が乏しい方には時間ごとの声かけを行う等、状態に合わせた支援を行っている。排便コントロールが必要な利用者については記録を継続し、家族とも適宜情報を共有している。帰宅前の声掛けやパットの種類の検討等も個別に対応し、家族への助言にもつなげている。

改善できる点/改善方法：

特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A⑨</b> 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>A</b> ・B・C
---------------------------	---------------

良い点/工夫されている点：

歩行器・シルバーカー・車いす等、多様な福祉用具をそろえ、利用者が自宅での移動方法に近い形で安心して移動できるよう配慮している。専従の理学療法士が日々のケアの中で用具の使い方や高さを確認し、必要に応じて本人の希望に合わせた調整や助言を行っている。自宅から用具を持参しなくても施設内のものを選んで使えるため、利用者にあった移動手段を無理なく確保できている。また、広い施設内での移動が自然なリハビリとなるよう環境を整え、途中で休めるソファも配置するなど、心身の状態に寄り添った移動支援が実践されている。

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 <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。	<b>A</b> ・B・C
-----------------------	---------------

良い点/工夫されている点：

随時嗜好調査を行い、職員が検食で味付けや温度を確認する等、利用者が「おいしい」と感じられる食事づくりに努めている。季節行事に合わせた特別メニューや、誕生日の希望メニュー・ケーキの提供等、食事の時間を楽しめる工夫も取り入れている。また、一人暮らしの利用者にとっては、皆と一緒に食べる時間が大きな楽しみとなっているとのことである。食事中はテレビの音量を下げ、メニューを掲示するなど、落ち着いて食事を味わえる雰囲気づくりにも配慮しており、利用者が安心して

食事を楽しめる環境が整えられている。	
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;">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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>主食や副菜の食形態を複数の種類から選べるようにし、利用者の嚥下状態や体調に合わせて安全に食べられる食事を提供している。カロリーや塩分制限が必要な場合には、汁物やご飯量の調整、おやつ等の工夫等、ケアマネジャーの情報を踏まえて個別に対応している。また、麻痺や空間認知の難しさがある利用者には滑り止めマットを使う等、片手でも食べやすい環境づくりを行っている。ペースト食など見た目で見分けることが難しい場合には、職員が食材の説明をしながら介助し、安心して食事を楽しめるよう支援している。さらに、昼食前には動画を活用した嚥下体操を実施し、安全な摂食につながる取り組みが継続されている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者に口腔ケアセットを持参してもらい、自分でできる方には見守りを、支援が必要な方には職員が丁寧に介助するなど、状態に合わせた口腔ケアを行っている。希望者には歯科衛生士による口腔機能向上訓練も受けられ、専門的な助言につなげている。また、月1回のケアミーティングで口腔状態や嚥下の様子を共有し、必要な支援を検討している。</p>	
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: 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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>座位時間が長くなりやすい利用者に対して、同じ姿勢が続かないよう定期的に声かけを行い、ソファーで休息する時間をつくる等、褥瘡予防に配慮した支援を行っている。入浴時には皮膚の状態を丁寧に確認し、異常があれば家族への連絡や受診の調整につなげている。必要時には看護師が家族や訪問看護、医師と連携しながら処置を行う体制も整っている。また、皮膚のトラブルが見られた際にはインカムで看護師を呼び、その場で状態を確認してもらおう等、早期対応を徹底している。職員間でも皮膚状態に関する情報共有を行い、予防とケアの質向上に取り組んでいる。</p>	

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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>退院後に喀痰吸引が必要となる利用者がある場合にも対応できるよう、看護師が常時勤務しており、必要時には速やかに吸引を行える体制が整っている。介護職員にも研修修了者はいるが、実際の吸引は安全面を考慮し看護師が担当している。利用者の状態に変化があった際には、看護師がその場で確認し、家族や医師、訪問看護との連携につなげている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>介護職員にも研修修了者はいるが、現在のところ、実際の吸引は安全面を考慮し看護師が担当している。今後とも、介護職員の実践対応力の強化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 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>専従の理学療法士が利用者一人ひとりの心身の状態や希望を踏まえて機能訓練を行っている。パワーリハビリ機器やエアロバイクなどの機器を必要に応じて活用する一方、機器を希望しない利用者には、施設内の歩行や屋外歩行、トイレでの立位動作など、生活の中で自然に取り組めるリハビリを提供している。ケアミーティングには理学療法士も参加し、心身の変化や課題を共有しながら訓練内容に反映している。</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 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">A⑯</span> 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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A</span> B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>認知症の利用者が安心して過ごせるよう、居室やフロア環境づくりに配慮し、一人ひとりの状態</p>	

に合わせた関わりを大切にしている。帰宅願望が見られる利用者には、利用時間の調整や丁寧な声掛けに加え、その人に合わせた「バス停」を設置するなど、気持ちが落ち着けるよう工夫している。また、周囲とのトラブルを避けるための席の配置や、時短利用者の帰り支度で不安が高まる方への個別対応など、細やかな配慮も実践している。家族とは連絡帳や担当者会議を通して情報共有を行い、悩みや相談を受け止めながら連携した支援につなげている。

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)・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用開始時のバイタル測定や連絡帳への記録を通して日常の健康状態を丁寧に把握している。体調に変化があった際には、職員がインカムで看護師へ速やかに報告し、必要に応じて家族やケアマネジャーへ連絡する等、適切に対応できる体制が整っている。服薬支援が必要な利用者には薬剤情報を確認したうえで見守りを行い、湿布や点眼薬などの処置にも対応している。</p>			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	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。			(A)・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホールに看護師を常時配置し、体調の変化があった際には速やかに対応できる体制を整えている。緊急時に連携する医療機関も定めており、家族にも説明することで、必要な医療につながりやすい環境が確保されている。緊急時には生活相談員が中心となって家族やケアマネジャー、訪問看護師へ連絡し、必要な調整を行っている。また、かかりつけ医への受診が必要な場合には家族が動きやすいよう情報提供を行っている。</p>			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	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。			(A)・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎年職員にインフルエンザ予防接種を無料で実施し、ノロウイルスなどの感染症に関する勉強会を行うなど、職員の感染対策意識を高める取り組みを続けている。利用者には来所時の手洗いや、難しい場合は手指消毒を行うことで、日常的に感染予防を徹底している。</p>			

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: 0 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。	A・B・C
良い点/工夫されている点：	
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;">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。	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 0 2px;">A</span> ・B・C
良い点/工夫されている点： 毎年家族アンケートを実施し、寄せられた意見をサービス改善に生かしている。運動やリハビリを希望する声には集団体操の導入で応え、送迎時間の要望にもできる限り調整している。また、家族からのおむつやパッドに関する相談には、適切な用品の選び方を助言する等、不安の軽減につなげている。連絡帳を通じて利用中の様子や排泄状況を共有し、質問にも丁寧に対応することで、家族との連携を大切にしながら安心して利用できる支援体制が整えられている。	
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：	