

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「～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事を目指します。」「地域の一人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、それを踏まえて、3つの基本方針が明文化されている。法人の理念と基本方針は、毎月のミーティングでの唱和や事業所内掲示を通して職員に周知している。また、重要事項説明書やホームページ、パンフレットに記載し、利用者・家族や地域へ広く周知している。</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>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）の分析に基づき、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、各種会議を開き、各ヘルパーの意見をくみ上げて策定しており、各部署での会議や勉強会等での説明を通して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。	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、事業所内への掲示に加え、事業目標を直接伝える機会が少ないことから、アンケート結果とともに自分たちの取り組みを文章で伝える工夫をしている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>利用者や家族を重要なステークホルダーと捉え、来年度からは事業目標や取り組み内容をお便りとして請求書とともに郵送することを検討しているので、こうした取り組みを進め、さらなる周知の充実に期待したい。</p>		

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>庶務規定や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、会議等の機会を捉えて表明し、職員への周知を図っている。また、有事に際して防災計画の中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。</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。	㉠・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。	㉠・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ながら予算を適切に執行し、全員参加のミーティング等を通して業務の実効性を高めるとともに、職員のエンゲージメント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-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
<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。	㉠・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。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。</p>		
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。	㉠・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。	㉠・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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点：		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>法人全体の取り組みとして、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>		
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>法人全体の取り組みとして、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>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

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>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、現況報告書など、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。	㉠・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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：評価外項目</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。	a・b・c

良い点／工夫されている点：評価外項目		
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： 地域の介護拠点事業所として、地域の関係機関をリスト化するとともに、地域包括支援センター、社会福祉協議会や民生委員等、関係機関・団体との連携強化に努めている。		
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： 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。		
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： 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、法人全体の取り組みとして、地域の高齢者介護の拠点となるべく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り組みを進めている。		
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： 法人理念に「利用者一人ひとりを大切にし、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。」と掲げ、法人理念・品質方針・基本方針を掲示するとともに、倫理綱領や各種介護マニュアル、虐待防止チェックリストを整備し、利用者の生活スタイルに合わせた支援に努めている。利		

<p>利用者尊重の観点から、生活目線に沿った丁寧な支援を心がけ、ミーティングや研修等を通して職員の共通理解を深める取り組みを進めている。</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： プライバシー保護マニュアルや身体拘束・虐待防止マニュアルを整備し、利用者の生活支援場面において、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や虐待防止等に関する研修を通して、職員への意識づけの徹底を図っている。</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： サービスの選択に資すべく、法人の機関紙やパンフレットを関係機関に配布するとともに、玄関に事業所資料を配置し、ホームページでも事業所の内容を紹介している。ケアマネジャーから紹介や問い合わせがあった際には、積極的に受け入れ、個別に説明を行っている。</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： 利用時の契約にあたり、契約書や重要事項説明書を用いて、事業所概要、サービス内容、料金等について、わかりやすく説明するとともに、利用者や家族の同意を得て契約を締結している。</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： 事業所の変更や利用者へのサービス提供の終了に際しても、相談体制を整える等、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>		
33	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p>		

<p>日頃の訪問支援の中で、利用者や家族の意見の聞き取りをする等して意向把握に努めるとともに、利用者満足の上の観点から、毎年アンケートを実施して会議等で分析し、サービスの改善に努めている。</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	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や第三者委員等、外部の相談窓口について掲示するとともに、重要事項説明書に記載し、説明している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
35	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 日常的な訪問支援の場面では、意思伝達が難しい利用者に対してノンバーバルコミュニケーションも活用しながら、意向の把握に努めている。また、介護連絡ノートを活用し、利用者や家族が意見を述べやすい環境づくりにも取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
36	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 苦情解決マニュアルや手順書を整備し、意見・相談には迅速に対応して再発防止に努めている。年1回のアンケート結果を公表してサービス改善に活かすとともに、訪問介護員の接遇指導を通して、利用者が意見を言いやすい環境づくりにも取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
37	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事故予防や発生時の対応についてはマニュアルを整備し、職員への周知を進めている。ヒヤリハットは事故防止委員会で収集・分析し、対応策を検討するなど、リスクマネジメント体制を整えている。また、ヒヤリハットや改善提案は全職員で共有し、情報を迅速に伝える体制を整えることで、日々の安全確保につなげている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

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・食中毒マニュアル等を整備し、感染対策委員会を設置し、勉強会を実施したり、食中毒の研修会を実施したりしている。訪問時に感染症に十分留意した支援に努める等、予防に取り組んでいる。また、発生した場合の迅速な対策体制ができています。</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： 法人として、BCP（事業継続計画）や防災時体制表、危機管理マニュアルを整備し、災害時にも、利用者と職員の安全や生活の質が確保されるよう手順や方法を定めている。訪問介護においては、在宅での事故発生時の対応マニュアルを作成し、救急要請の方法や物損・人身事故への対応、緊急時のフローチャートを職員に周知し、毎年の振り返り研修を通して迅速な対応が行えるよう努めている。</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： 基本方針に掲げる「地域で一番信頼されるサービスの提供」を踏まえ、家事援助・身体介護・訪問介護利用・計画作成等の全体的なマニュアルと、利用者ごとの個別手順マニュアルを整備している。また、職員研修やOJT指導を通して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： 個別マニュアルは更新時や利用者の要望、状態変化に応じて職員と見直し、全体マニュアルは年に一度見直しを行っている。さらに、毎月のミーティングで全体マニュアルを確認し、個人カンファレンスでは個別マニュアルを見直すことで、支援内容の適切な更新と共有に努めている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 統一した手順と様式を用いてアセスメントを実施し、生活課題（ニーズ）を把握している。ニーズオリエンテッドな観点から、利用者・家族の意向を踏まえ、訪問介護員、関係職種の意見を聞き、定期的にカンファレンスを実施し、訪問介護計画を立案している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 計画策定後、毎月モニタリングを実施し、定期的計画見直しに加えて、必要がある場合は随時の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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業所で統一した様式（個別記録表）により利用者の状況を把握し記録している。また、訪問現場での伝達が円滑に行えるよう、ヘルパー間で注意事項を共有し、必要に応じてサービス提供前に確認できる体制を整えている。記録に関しては、職員ごとに研修計画を立て、「モニタリング能力」「アセスメント能力」「記録の必要性」等、個々の課題に応じた個別研修を行い、記録の質の向上に努めている。</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。	㉠・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続している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

(ほほえみ訪問介護事業所)

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： 表情やしぐさからも思いをくみ取る支援を大切にして、利用者が気持ちを伝えやすいような環境づくりに努めている。支援内容はタブレットや手順書で共有し、ヘルパーが交代しても同じ支援が続けられる体制を整えている。初回訪問には指導ヘルパーが同行し、自宅環境に不便があれば家族やケアマネと相談しながら改善を図っている。また、買い物支援では金銭の確認を本人の前で行う等、透明性を重視し、計画書や手順書も定期的に見直すことで、心身の状況に合わせた自立的な生活を丁寧に支えている。	
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。	
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 ・B・C
良い点／工夫されている点： 接遇研修や個別研修を通して利用者理解を深め、日常的に支援の相談や成功事例の共有を行うことで、より良いコミュニケーションの実践につなげている。家族から利用者の好みや性格を聞き取り、表情や行動からも気持ちをくみ取る等、一人ひとりに合わせた関わりを大切にしている。また、呼称は「さん付け」を徹底する等、利用者尊重の姿勢を示して、安心して話せる雰囲気づくりにも配慮している。	
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： 職員は毎月のミーティングで権利擁護チェックリストを確認し、不適切ケアや、身体拘束や虐待につながる恐れがないかを継続的に点検している。不安事例(例えば、4点柵の設置や鍵の扱い)等、具体的な場面を共有し、家族の意向と安全性のバランスを丁寧に検討している。外部研修で得た知識も職員間で共有し、組織全体で権利擁護の視点を高めている。	
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 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・B・C
良い点／工夫されている点：	
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： 安全を第一に、浴室の手すりや滑り止めの確認、室温差への配慮等、細やかな環境調整を行いながら入浴支援を実施している。血圧等の体調変化は主治医と相談し、タブレットで職員間に共有することで、利用者一人ひとりの状態に応じた判断ができる体制が整っている。必要に応じて福祉用具の導入をケアマネジャーと連携して検討するなど、安心して入浴できる環境づくりにも努めている。また、入浴剤の活用や声かけによって意欲を高める工夫を行うとともに、冬季の暖房使用等、快適さにも配慮している。職員の身体的負担にも目を向け、無理のない支援方法を検討することで、利用者と職員双方にとって安全で継続しやすい入浴支援に取り組んでいる。	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>オムツ交換時の羞恥心に十分配慮しながら、利用者が安心できる環境づくりを心がけている。誘導方法や交換手順はタブレットで共有し、誰が対応しても同じ質の支援が行えるよう体制を整えている。汚染時には寝具交換を行い、必要に応じて家族とも相談しながら適切に対応している。また、ポータブルトイレの洗浄が必要な場合には訪問回数を増やす等柔軟に支援を調整し、一事業所では対応が難しい際には他事業所と連携する等、利用者の状態に合わせた排せつ支援を継続できる仕組みが整えられている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>歩行器使用時の声かけや見守りを丁寧に行い、安心して移動できるよう支援している。廊下の物を整理して導線を確認する等、環境面の配慮も日常的に行っている。また、事前にケアマネジャーや本人から情報を得て支援方法を検討し、福祉用具の勉強会やケア会議を通して適切な用具提案ができるよう職員間で知識を深めている。</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 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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の好みや歯の状態を確認し、食材の切り方や調理方法を工夫する等、一人ひとりに合った食事づくりに取り組んでいる。季節感や旬の食材を取り入れた献立提案や、冷蔵庫内の食材を活用した買い物支援も行い、日々の食事が楽しみになるよう配慮している。また、調理が得意な職員が中心となって勉強会を開き、料理のコツや技術を共有することで、職員全体の調理力向上とコミュニケーションの活性化につなげている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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。	Ⓐ・B・C

良い点／工夫されている点：
 利用者の嚥下状態や持病を事前に確認し、一口ごとの飲み込みの様子を丁寧に見守る等、安全に配慮した食事支援を行っている。食前には嚥下を促すマッサージを取り入れ、食材は食べやすい大きさに刻むなど、経口摂取を続けられるよう工夫している。さらに、季節の食材や果物を添えて彩りを加えることで、見た目からも食欲がわくよう配慮している。窒息時対応の研修を実施し、支援の質を高める取り組みも継続している。また、水分摂取がしやすいようベッド上の利用者には手の届く位置に飲み物を配置し、個別の対応方法はタブレットで共有することで、誰が支援しても同じ安心感が得られる体制を整えている。

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。	①・B・C
-----------------------	-------

良い点／工夫されている点：
 利用者が自分でできる部分はできるだけ自立して行えるよう支援し、必要な場面では家族の協力も得ながらスポンジケア等を丁寧に行っている。事前面接で得た情報をもとに支援方法を共有し、状況に応じて内容を修正しながら、常にその人に合った食事支援ができるよう工夫している。歯科医師との連携については、ケアマネジャーや家族を通じて行い、口腔状態に応じた対応につなげている。

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。	①・B・C
-------------------	-------

良い点／工夫されている点：
 オムツ交換時に皮膚の状態を丁寧に確認し、褥瘡を発見した際には速やかに訪問看護へ報告するなど、早期対応を徹底している。主治医の処方に基づきワセリン等の塗布を行い、体位交換を適切に実施することで、悪化防止にも努めている。また、褥瘡に関する知識を深めるための研修を取り入れ、支援の質向上を図っている。さらに、栄養摂取を促す声掛けや福祉用具の活用検討など、多角的な視点から予防とケアに取り組んでいる。

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	A・①・C
--------------------------------------	-------

っている。	
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業所には喀痰吸引や経管栄養の実施資格を持つ職員はいないが、訪問看護の支援体制が整っているため、現時点での対応に支障はないと判断している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>将来を見据え、資格者の配置を視野に入れながら、必要に応じて体制強化を検討しているところである。今後、体制強化に向けた取り組みの進展に期待したい。</p>	

A-3-(5) 機能訓練、介護予防

特養・通所・訪問・養護・軽費	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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>衣類着脱や排泄など利用者が自分でできる部分はできるだけ自立して行えるよう、声かけや誘導を通して無理のない支援を行っている。事前面接で支援の度合いを確認し、例えば、地域サロンや麻雀会への参加を促す等、心身の活性化につながる機能訓練的な関わりも取り入れている。また、認知症の初期兆候や行動変化は職員間で共有し、不要物購入などの変化が見られた際にはケアマネジャーへ報告する等、早期対応に努めている。</p>			
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>定期的に認知症研修を行い、学んだ内容を共有しながら支援の質向上に取り組んでいる。また、法人内研修では資料作成を持ち回りにすることで、職員全体の学びの機会を広げている。利用者には、大きい字で説明する、薬をわかりやすく配置する等、理解しやすい工夫を行っている。家族には薬カレンダーの提案や地域包括支援センターとの連携を通して、認知症への理解を深めてもらえるよう支援している。</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

良い点／工夫されている点：
 室温や体調を丁寧に確認し、季節に応じたエアコン使用の助言や、熱中症アラート時の外出控えの声かけ等、日常的な健康管理に細やかに取り組んでいる。また、発熱や感染が疑われる際には家族、訪問看護、診医へ速やかに連絡し、適切な対応につなげている。利用者の状況は連絡簿や記録に残し、次に訪問する職員が体調を把握した上で支援できるよう情報共有を徹底している。また、必要時には責任者へ報告し、状況に応じて申し送りを行っている。

改善できる点／改善方法：

特養・通所・訪問・養護・軽費 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：
 事前面接で緊急連絡先や主治医の情報を丁寧に聴き取り、一覧化して共有することで、利用者の状況を把握した上で支援を行っている。訪問時に異常が見られた場合は、訪問看護やケアマネジャー、家族へ速やかに連絡し、必要な医療につながるよう連携している。また、訪問時に応答がない場合の確認手順を整えており、段階的に状況を確認することで、緊急時にも落ち着いて対応できる体制を整えている。

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：
 流行期を見据えて感染症予防の研修を実施し、ガウン着用や手洗い・消毒の徹底を日常的に行っている。食中毒対策として、加熱や冷蔵管理にも注意を払い、次に訪問する利用者への影響を考慮した防護にも取り組んでいる。

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。	Ⓐ・B・C

良い点／工夫されている点：
 訪問看護と連携しながら、オムツ交換や食事・水分補給などを、利用者に負担がかからないよう丁寧に行っている。嚥下の状態に気を配り、無理のない介助を心がけるとともに、家族の不安に寄り添いながら安心感を高めている。本人が希望する食事については、家族や医師と相談しながら、できる限り実現できるよう調整している。また、終末期ケアの研修を通して職員の理解を深めるほか、支援

にあたる職員のメンタルケアとして個別面談も行っている。

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 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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 自宅に設置した介護連絡ノートを活用し、家族や訪問看護と日々の気づきや変化を共有している。家族からの記録によって訪問時間外の様子も把握でき、支援の質向上につながっている。また、年1回のアンケートで改善点を抽出し、利用者や家族から寄せられた感謝の言葉も職員間で共有することで、支援の励みとしている。さらに、オムツ交換方法等、家庭での介護に役立つ指導も行い、家族の負担軽減に努めている。職員間ではタブレットを用いて気づきや変更点を随時共有し、誰が訪問しても統一した支援が行える体制を整えている。	
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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 新人には同行研修を行い、独り立ちまで丁寧にフォローできる体制を整えている。支援に必要な情報はタブレットで共有し、連絡体制を一本化することで、誰が訪問しても同じ質のサービスが提供できるよう工夫している。また、新人紹介の機会を設けて利用者との関係づくりを進めているほか、半年ごとにケアカンファレンスを実施し、支援内容の見直しや課題の共有を行っている。	
改善できる点/改善方法：	