

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>法人の経営理念「地域と利用者に期待されて選ばれる施設づくりに努める。」「活力ある豊かな福祉社会および人権が尊重される社会の実現を目指す。」「職員が安心して働ける環境づくりに積極的に取り組む。」が明文化され、それに基づいて施設の基本方針が示され、事業計画にも反映されている。理念は玄関をはじめ施設内の各所に掲示され、職員には職場会議や新人研修を通じて周知し、理解の促進を図っている。利用者や家族に対しても、ホームページやパンフレット、施設内掲示、契約時の説明を通して周知に努めている。</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対処している。		
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>法人の経営会議や外部研修への参加を通じて福祉動向をマクロな観点から収集するとともに、地域包括支援センターや自治会長、民生委員等の地域ネットワークから潜在的なニーズを的確に抽出している。経営面では、公認会計士の指導のもとで月次の収支報告やコスト分析を徹底し、利用者推移の可視化を行うことで、データに裏打ちされた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>施設としての社会的使命を重視し、利用者ニーズに応じた支援の充実と、職員の育成・定着支援を最優先の経営課題として取り組んでいる。理事会や施設長会議において、収支状況を前月・前年度と比較分析することで課題を組織全体で共有している。さらに、市への指定管理報告や分析結果を次年度の計画に反映させる等して、実効性の高いPDCAサイクルを構築し、運営の質を高めている。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>指定管理期間である10年を見据えた中長期計画を策定し、施設運営、職員育成、危機管理等の重点項目において具体的なビジョンを掲げている。計画の策定にあたっては、過去の実績データに基づいた人件費の予測を組み込む等、将来の経営動向を多方面から予測した実効性のある計画を立てている。中・長期計画を踏まえ、生活支援から地域交流・地域貢献までを網羅した単年度の事業計画を毎年策定している。これらの計画は単なる行事予定にとどまらず、前年度の実施状況に対する評価と予算編成を連動させた、施設運営全般にわたる内容となっている。</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。	a・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、生活支援から地域交流・地域貢献までを網羅した単年度の事業計画を毎年策定している。これらの計画は単なる行事予定にとどまらず、前年度の実施状況に対する評価と予算編成を連動させた、施設運営全般にわたる内容となっている。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は、各委員会・部署での協議や全体会議を通じて意見を集約するボトムアップ方式で策定している。年度初めには職場会議等で計画を共有し、前年度の反省を踏まえて各係が内容を検討することで、職員が主体的に取り組む体制を構築している。</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・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者への周知については、年度当初には事業計画や行事予定を丁寧に説明し、施設内掲示やホームページでの公開により情報の透明性を確保している。また、毎月の「月例会」で運営状況の共有を行い、利用者の意見を速やかに受け止めることで、信頼関係を深めるべく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：

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>毎年の自己評価に加え、定期的に第三者評価を受審することで、支援内容を客観的に検証している。評価結果で明らかになった課題は組織全体で共有し、職場会議での支援方法の検討や方針の再確認につなげることで、サービスの標準化と質の向上を継続的に進めている。</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>第三者評価や利用者満足度調査で明らかになった課題については、職員参画のもとで改善実施計画を策定している。毎月のケース会議で支援方法を検討し、調査結果を適宜反映させることで、組織全体で課題解決へ取り組む体制を整えている。</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>管理者は、職務分掌表を用いて自らの役割と責任を明確に示し、各種会議での説明を通じて職員への周知を図っている。加えて、防災計画における有事の責任所在や不在時の権限委任を詳細に定めることで、リスクマネジメントにおいても確かなリーダーシップを発揮している。</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
良い点／工夫されている点：		

<p>管理者は、施設運営に関わる法令研修へ積極的に参加し、得た知識を職場会議等で職員に共有している。また、法令遵守に関する研修を定期的実施し、全職員がコンプライアンスを正しく理解し、適切に業務を遂行できる体制を整えている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>		
12	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者は、利用者の立場に立ったサービスの質の向上を実現するため、日常的に利用者や職員の意見を把握し、運営に反映している。また、定期的な個別面談での助言・指導や、施設長会議での情報共有を通じて、組織全体でサービスの質を高めるための確かなリーダーシップを発揮している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
13	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者は、効率的な事業経営の実現を目指し、人事・労務・財務の状況を丁寧に分析したうえで、コスト意識の向上や経費削減による経営体質の強化を進めている。また、各種会議において業務課題の検証と解決を図る場を継続的に設け、職員間の連携を深めながら、経営改善と業務の実効性向上を促している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後とも継続して、さらなるペーパーレス化やICT化を推進する等、業務改善に向けた取り組みに期待したい。</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
14	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>深刻化する人材不足に対応するため、求人チャネルの拡大に加え、ジョブサポーター制度の活用や資格取得支援を通じて人材の定着を進めている。さらに、厚生労働省の「くるみん認定」を取得するなど、働きやすい職場環境づくりに組織的に取り組み、必要な専門職の確保と育成を計画的に推進している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

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： 法人共通の客観的な人事考課基準を整え、目標管理と結び付けた総合的な人事管理を進めている。年度末には貢献度や目標達成度を評価し、透明性のある処遇につなげている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 有給休暇の取得状況や時間外労働を継続的に把握し、働きやすい職場環境の整備を進めている。また、ストレスチェックの実施や「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業」認定の取得に加え、年2回の個別面談で職員の意向を丁寧に確認することで、心身の健康と安全に配慮した職場づくりを組織的に推進している。</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： 職員の資質向上を目指し、目標管理制度に基づいた計画的な育成を行っている。年度当初の目標設定から、期中・期末のフィードバック面接に至るプロセスを徹底し、経験年数や役職に応じた適切な評価を行うことで、個々の成長を段階的に支援している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 職員の資質向上と専門性の確立を図るため、研修要綱に基づき、階層別・職種別の内部研修と外部研修を計画的に実施している。研修後は振り返りシートや職場会議での復命を通じて学びを共有し、その内容を次期研修計画の見直しに反映させている。</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： 年間研修計画に沿って、新任・異動職員への個別OJTやテーマ別研修を計画的に実施し、多様な学びの機会を提供している。また、資格取得を支援する勤務配慮やオンライン研修の活用により、職</p>		

員が専門性を高めやすい環境を整えている。		
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
<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、養成校と密に連携しながら次世代の専門職育成に積極的に参画している。実習オリエンテーションやカンファレンス、振り返りの実施を含む効果的な指導プログラムを用意しており、専門職としての倫理観や技術を育むための体制を整えている。</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>ホームページを通じて、施設概要やサービス内容、広報誌、事業計画、決算報告、第三者評価結果など、多様な情報を積極的に公開している。また、定期発行の広報誌を地区センター等の地域拠点へ配布することで、法人の役割や取り組みを地域社会へ広く伝える仕組みを整えている。</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>法人として共通の経理規程を整備し、事務手続きや取引ルールを明確にすることで、公正かつ適正な運営を図っている。また、公認会計士による定期的な指導・助言に加え、職務分掌に基づく内部監査を実施することで、経営の透明性と健全性を高い水準で確保している。</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
良い点／工夫されている点：		

<p>地域に開かれた施設を目指し、盆踊り大会や作品展への参加、保育園児や学生との交流等が続いている。また、週3回の無料送迎バスで利用者の外出を支えつつ、地域住民も利用できる販売イベントを、自治会を通じて知らせる等、地域とのつながりを広げている。</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： 複合施設としての全体性の観点から、地域交流の枠組みのもとで「地域交流マニュアル」を整備し、ボランティア受け入れに関する基本姿勢と手順を明確にしている。ボランティア活動を積極的に受け入れ、オリエンテーションやカンファレンスを通じて、ボランティアが利用者の生活をより深く理解できるよう配慮した支援体制を整えている。</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： 地域の福祉資源をリスト化して職員間で共有し、市担当部局、地域包括支援センター、医療機関、成年後見制度の関係者等と連携を図っている。サービス担当者会議や定期連絡会で情報を共有することで、地域全体で利用者を支えるネットワークの構築に取り組んでいる。</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： 併設の地域包括支援センターや在宅介護支援センター、地域自治会などと日常的に情報交換を行い、地域の福祉課題や生活ニーズの把握に努めている。また、地域の会合や交流活動への参加を、潜在的な福祉ニーズを把握するための重要な機会として捉え、地域とのつながりを深めている。</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： 相談事業や社会交流事業「華々（はなはな）」などの公益的な取り組みを進めている。また、地域の福祉避難所として備蓄品を管理し、住民とともに防災訓練を行うなど、地域の安全と安心を支える場としての役割を担っている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針で「利用者の意思および人格の尊重」を明確に示し、職員行動規範に基づく適切な関わりを全職員に周知している。朝夕のミーティングでは「心掛けること」の唱和や個別事例の共有を行う等して、職員が権利擁護の視点を常に意識して支援に取り組めるよう、組織的な啓発体制を整えている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の人格を尊重する視点に立ち、日常的な支援場面における各種マニュアルを整備し、利用者の生活場面において、利用者のプライバシー保護に配慮した支援に努めている。また、個室を整備する等、利用者のプライバシー保護が守られる居室環境となっている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページでは施設の内容や利用料金を分かりやすく掲載し、利用希望者がサービスを適切に選択できるよう工夫している。施設見学や体験利用にも柔軟に対応しており、市担当部局と連携しながら、入所にあたってのルールや支援内容について、本人や家族が納得できるよう丁寧な個別説明を実施している。</p>		
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：		

サービスの開始や変更の際は、施設案内などを使って内容や料金を分かりやすく説明している。利用者の自己決定を大切にしつつ、判断に不安がある場合は家族や代理人、成年後見人とともに話し合いを進めている。

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。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：
 利用者の重度化の進行等により、例えば、特別養護老人ホームへの入所等、事業所変更が必要な場合、利用者に丁寧に説明し、利用者が他施設への移行の際には、サマリーを渡して説明をしている。また、その後も相談できるよう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、取組を行っている。	a・b・c
----	---	-------

良い点／工夫されている点：
 毎年、満足度調査や施設独自のアンケート、食事に関する調査を実施し、その結果を具体的な業務改善に繋げている。また、毎月開催する「月例会」を通じて利用者の要望や意見を直接聴取する機会を設けており、組織全体で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。	a・b・c
----	--------------------------------------	-------

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、苦情解決の責任者、担当者、および第三者委員による外部相談窓口を明確にし、施設内への掲示や説明を通じて利用者へ周知している。

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。	a・b・c
----	--	-------

良い点／工夫されている点：
 日々の支援の中でのさりげない会話を大切に、利用者の思いや意向を丁寧に受け止めている。相談内容に応じて会議室や面接室を使えるようにするなどプライバシーにも配慮し、職員がいつでも相談に応じる姿勢を示すことで、安心して意見を伝えられる関係づくりに取り組んでいる。

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
<p>良い点／工夫されている点： 利用者からの相談や意見は、対応マニュアルに沿って速やかに各種会議で検討・共有する仕組みを整えている。組織的に迅速かつ丁寧に対応することで、サービスの質向上と利用者の安心につなげている。</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： 事故予防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、ヒヤリハットを収集し、事故防止委員会で分析し、事故予防に取り組んでいる。</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： 感染症・食中毒予防マニュアルを整備して、安全管理委員会が中心となり職員研修や情報共有を行っている。また、看護師を配置し、感染症発生時にも迅速な対応が可能な体制を整えている。さらに、事業継続計画（BCP）を策定し、施設全体として安全確保に取り組んでいる。</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： 各種災害マニュアルを整備し、事業継続計画（BCP）に沿った総合防災訓練や避難訓練を定期的実施している。訓練には近隣住民にも参加を呼びかけ、地域との連携強化を図っている。また、管理栄養士が期限管理を行うなど備蓄品の計画的な管理を進めるとともに、地域の福祉避難所として受け入れ体制を整備している。</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
良い点／工夫されている点：		

<p>質の高いサービスを実現するため、支援マニュアルを整備して全職員に周知している。マニュアルは日頃から確認しやすいように整えられており、研修や個別指導を通じて支援技術をそろえることで、誰が対応しても一定の質を保てる体制を維持している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
41	<p>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。</p>	a・b・c
<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、職場会議を通して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>		
<p>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。</p>		
42	<p>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。</p>	a・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行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を明確にし、本人の意向を踏まえ、支援目標を具体的に明示した個別支援計画を策定している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
43	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 個別支援計画は、定期的なモニタリングで実施状況を確認している。利用者の思いや状態の変化を捉え、必要に応じて計画を修正することで、いつでもその人に合った支援が行えるようにしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>		
44	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： サービスの実施状況の記録については、統一した様式により、利用者の状況を把握し、記録している。職場会議等を通して、職員で情報を共有する体制ができています。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後とも、記録のさらなるペーパーレス化やICT化に向けた取り組みに期待したい。</p>		
45	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p>		

利用者に関する記録は「個人情報保護規程」や「文書取扱規程」に基づき、適正に作成・保管・廃棄されている。個人情報が含まれる書類は鍵のかかる棚や部屋で厳重に管理し、物理的なセキュリティを確保している。職員に対しても教育や研修を通じて個人情報保護の徹底を図るなど、利用者が安心してサービスを利用できる管理体制を確立している。

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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 日頃から利用者の表情や歩行、生活リズムの変化に細やかに目を配り、気付いた点を共有しながら心身の状況を丁寧に把握している。家族やケアマネージャー、看護職、地域包括支援センター等と連携し、介護保険サービスの調整や各種申請、福祉用具の紹介など幅広い相談支援を行っている。また、建物修繕の際には背景を丁寧に説明し理解を得る等、利用者の声を受け止め、安心して生活できる環境づくりに努めている。			
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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 日々の支援場面や何気ない関わりを大切に、利用者一人ひとりの状態に応じた丁寧なコミュニケーションを行っている。難聴のある方には筆談やゆっくりとした発声など個別の工夫を取り入れている。担当制を基本としつつ他職員とも連携し、毎月のケース検討で支援方法を見直すことで、利用者の思いや希望を尊重した関わりにつなげている。また、問いかけに時間を要する場面でも急かさず、できる限り時間をかけて傾聴する姿勢を全職員が共有している。こうした方針は支援計画書に明記され、定期的に見直されている。			

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。	Ⓐ・C
良い点／工夫されている点： 権利擁護に関するマニュアルを整備し、虐待防止・身体拘束廃止・ハラスメント防止の委員会を毎月開催するなど、職員への周知と研修を継続している。さらに、法人独自のチェックリストを用いて日常の関わりを振り返り、不適切なケアの早期発見と防止に努めている。書式の改良を重ねながら、職員が継続的に自己点検できる仕組みを整えている。	
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： 利用者アンケートや日頃の声を踏まえて環境整備を進め、歴史ある建物でも快適に過ごせるよう細やかに配慮している。冷暖房調整や共有スペースの換気・加湿、手すりの修繕、安全対策等、日常的な見回りを通して適切な環境を維持しているほか、個々の状況に応じた福祉用具の活用や、緊急時の歩行器・車椅子の貸し出しにも対応している。	
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3回の入浴支援に加え、体調や季節、本人の希望に応じてシャワー浴にも柔軟に対応している。厳しい暑さには利用者の声を受けてシャワー日を追加する等、心身の状態に合わせた工夫が行われている。また、浴槽の出入りが難しい利用者にはデイサービスでの入浴利用を促す等、無理のない方法で清潔保持を支えている。入浴が続けて見られない場合には声かけを行い、負担にならない範囲で促す等、利用者の体調と気持ちに寄り添った支援が丁寧に実践されている。	

改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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>自立度の高い利用者が多い中でも、尊厳や羞恥心に配慮しながら必要な排せつ支援を丁寧に行っている。パットの当て方や衣類の着脱が難しい場合にはさりげなく声をかけ、自立できる部分は本人に任せる等、無理のない支援を工夫している。尿瓶の使用希望や排便コントロールが必要な利用者には、状態に応じて介助や薬の調整を行い、定期的な検尿・検便で健康確認も実施している。心身の状況に応じたきめ細かな対応が継続されている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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>転倒リスクのある利用者には付き添いや見守りを行いながら、残存機能を活かした無理のない移動支援を行っている。必要に応じてケアマネージャーと連携し、車椅子や歩行器など適切な福祉用具の利用につなげている。また、施設内には手すりを整備し、安全に移動できる環境づくりにも取り組んでいる。さらに、センサーマットの活用や午前・午後の体操を通じて体力維持の機会を設け、転倒予防と自立支援の両立を図っている。</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>年1回の嗜好調査や毎月の給食会議を通して利用者の好みや食事形態の希望を把握し、日々の献立に反映する工夫を続けている。毎月の特別給食では季節感のある料理を提供し、手作りおやつも取り入れることで、その時々を楽しみを大切にしている。また、アレルギーへの代替食対応や選択メニュー、電子レンジの設置など、個々のニーズに応じた柔軟な配慮も行っている。</p>	

改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の体調や歯の状態、嚥下機能に応じて食形態を選択し、栄養士・看護師・介護職員が相談しながら無理のない食事提供を行っている。ムセがみられる場合には近くで見守り、水分には必要に応じてトロミを付ける等、安全に食べられる工夫をしている。また、脱水予防のための定時の水分提供や、名札管理による食事確認等、日常の中での細やかな支援も行っている。本人の「食べたい」という意欲を大切にし、歯科受診の促しやアセスメントにより食形態を戻せた例もある等、心身の状況に寄り添った食支援が丁寧に実践されている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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・Ⓑ・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>自立度の高い利用者が多い中でも、口腔ケアは本人のペースを尊重し、自己管理を見守りながら支援している。必要に応じて声かけを行い、不安や変化があれば早めに相談できる環境づくりにも取り組んでいる。マウスウォッシュを使用する利用者も多く、2階フロアでは職員の目が届きやすいことから、状況に応じて見守りを行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>口腔ケアは本人の自主性を尊重しつつ、見守りを中心に支援しており、必要時には声かけや状況確認を行うなど、利用者のペースに寄り添った対応を行っている。一方で、口腔環境が健康維持や感染予防に大きく関わることから、今後とも「歯磨きの大切さ」を伝える掲示物の活用や、職員と利用者が共に学べる機会の設定等、さらなる意識向上に向けた取り組みに期待したい。</p>	

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>自立度の高い利用者が多い現状を踏まえ、入浴時の観察を中心に皮膚状態の把握に努めている。異常が見られた際には速やかに専門職と連携し、適切な対応につなげる体制が整えられている。また、定期的な健康チェックを通して栄養状態を含む全身の状況を把握し、褥瘡予防につながる健康管理にも取り組んでいる。</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 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・ B ・C
良い点/工夫されている点： 吸引器を備え、緊急時には看護師が対応できる体制が整えられている。施設種別の特性からも、現在、常時吸引や経管栄養を必要とする利用者はいないため、介護職員が実施する機会はないものの、必要時には看護師が適切に対応している。	
改善できる点/改善方法： 施設種別の特性からも、現在、常時吸引や経管栄養を必要とする利用者はいないが、将来的なニーズの変化に備え、介護職員が喀痰吸引を実施できるよう、講習受講や看護師による実技指導の機会を設ける等、より柔軟な支援体制の構築が望まれる。	

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。	A ・B・C
良い点/工夫されている点： 利用者が主体的に心身機能を維持できるよう、午前・午後の体操や散歩の声かけ、階段利用の環境整備等、日常生活の中で無理なく取り組める介護予防活動を行っている。必要に応じて看護師やデイサービスの機能訓練指導員から助言を受け、複合施設ならではの連携を活かした支援が実践されている。デイサービスでの機能訓練を併用する利用者もあり、情報共有を通じて継続的なリハビリ効果につなげている。	
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。	A ・B・C
良い点/工夫されている点： 年1回の認知症研修を通じて職員が関わり方を学び、利用者の言動に気になる変化があれば速やかに情報共有し、看護師への報告や支援方法の見直しにつなげている。家族への状況説明や受診の働きかけも行い、利用者が安心して過ごせる環境づくりに努めている。早期発見が難しい認知症に対し、日々の観察と職員間の連携を重視した取り組みが継続されている。	

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>自立度の高い利用者が多い現状を踏まえつつ、毎日のバイタルチェックや食事・排泄状況の観察を通して体調変化を丁寧に把握している。異常が見られた際には、家族等へ速やかに報告し、受診につながる等、適切な健康管理が行われている。服薬は基本的に自己管理だが、飲み忘れ等が見られる場合には職員がカレンダー管理や残薬確認を行い、必要な支援を柔軟に提供している。また、年2回の健康診断や各種予防接種を実施し、健康状態の把握と予防的な取り組みを継続している。</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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>近隣の嘱託医や協力病院との連携により、緊急時にも迅速に相談・受診につなげられる体制が整えられている。入所時には家族や身元引受人の意向を確認し、平時から体調不良時の対応マニュアルを共有することで、職員が迷わず動ける環境づくりが進められている。利用者の訴えには丁寧に耳を傾け、必要に応じて受診支援や家族への連絡を行っている。</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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>手指消毒の徹底や食事の2部制、決められた場所での面会対応等、日常の場面で感染拡大を防ぐ工夫が継続されている。感染症や食中毒に関するマニュアルは安全管理委員会で整備され、研修を通じて全職員が対応方法を共有している。看護師を中心にガウンテクニックや動きの確認を繰り返し行うなどして、万々に備えた実践的な訓練も行われている。</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 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： 看取りに関するマニュアルを整備し、利用者や家族の意向を丁寧に確認しながら、必要時には専門職と連携して看取りケアを行える体制を整えている。看取りの機会は多くないものの、研修の実施や支援内容の振り返りを通じて、終末期支援の質向上に努めている。入院による退所が多い中でも、希望があれば最期まで寄り添える環境づくりが進められている。	
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： 面会時に家族へ利用者の生活や体調を丁寧に伝えるほか、来苑が難しい家族には年1回の書面報告や必要時の電話連絡を行う等、状況に応じた情報提供が継続されている。家族からの要望や相談にも随時対応し、内容を記録・共有して職員間で検討する仕組みが整っている。	
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：	