

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 31 年 4 月 1 日改正
(平成 31 年 4 月 1 日適用)

① 第三者評価機関名

特定非営利活動法人ぎふ福祉サービス利用者センタービーすけっと

②施設・事業所情報

名称：さわやかナーシングビル		種別：特別養護老人ホーム	
代表者氏名：山田実貴人		定員（利用人数）：130(128)名	
所在地：〒505-0011 岐阜県美濃加茂市下米田町東栃井 81-2			
TEL：0574-25-9790		ホームページ： http://www.jikeikai-sawayaka.jp/	
【施設・事業所の概要】			
開設年月日：昭和 63 年 4 月 1 日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人慈恵会			
職員数	常勤職員：84 名		非常勤職員38 名
専門職員	（専門職の名称）		
		医師	1 名
	介護福祉士51 名	介護福祉士	8 名
	看護師8 名	看護師	2 名
	管理栄養士2 名	管理栄養士	1 名
	社会福祉士6 名		
	作業療法士1 名		
	介護支援専門員10 名		
施設・設備 の概要	（居室数）		（設備等）
	4 人部屋17 室	食堂 機能訓練室 一般浴槽	
	3 人部屋2 室	個浴槽 車椅子特殊浴槽 便所	
	2 人部屋7 室	車椅子用トイレ リフト付き車両	
	個室8 室	医務室 静養室 共同生活室	
	ユニット型個室60 室		

③理念・基本方針（※転載）

（1）理 念

利用者の立場に立った保健福祉サービス、地域に対する専門知識技術の提供

（2）基本方針

- 1）個人の尊厳を尊重し、ここに適した自立支援を目指す
- 2）相手の立場に立ち、思いやりの心で満足されるサービスを提供する
- 3）専門職集団として、常に資質向上と自己研鑽に励む

- 4) 保健・医療・福祉の総合ネットワークを構築する
- 5) 常に地域の求めるサービスを追求する

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

1. エリア制導入

法人を地域別に分割し、エリア内の同一法人介護事業所の運営管理を一括して行っている。当該施設長は美濃加茂エリア長を兼務している。事業所内に法人本部を据え、同一敷地内に併設している複数の関連福祉事業所との情報共有や連携、協働を活かした福祉サービスを提供している。

2. ICT 及び介護業務支援ロボットの導入

非接触型見守りセンサーやインカム、モバイルデバイスを通じた介護記録の自動入力、「LIFE」への連動など、先進機器の早期導入により利用者の状態把握や情報共有を一元管理し生産性の向上を実現させている。

3. 利用者とのコミュニケーション

ICT や介護業務支援ロボットの導入により効率の良い介護業務が実施でき、軽減した介護時間は利用者とのコミュニケーションに充てられている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和8年6月10日（契約日） ～ 令和8年9月24日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	今回が初回

⑥総評

◇特に評価の高い点

1. 法人の組織力を活かした運営

エリア制の導入により事業運営の様々な計画・実践・評価・改善が横断的かつ断層的に行われており、法人理念・基本方針を揺るがない指針として全体の規律を保っている。

2. ICT 及び非接触型介護業務支援ロボット導入による生産性の向上

マット型センサーの導入による利用者の自動検知とモバイル端末の連携による自動介護記録の実現は、介護職員の負担軽減と生産性の著しい向上を果たしている。

3. 継続就労につながる働きやすい環境

職員の個々の状況に応じて働きやすい職場への異動や就労内容への配慮を提案し、各部署においてもハラスメント研修を実施して職員相互に労り合える環境を維持している。

4. 人材育成制度の確立による職員の資質向上

職員の経験値に応じた人材育成制度とそれを支える多彩な研修や人事考課制度により、職員の資質向上を実現している。常勤・非常勤の違いや職種に関わらず、業務に真摯に向き合い自己研鑽に励む職員が多い。

5. 食を通じた多彩な楽しみの提供

介護度の高い利用者が大多数を占める事業所の特性にあって、利用者の生活であり大きな楽しみでもある「食事」に多彩な工夫を凝らしている。建物の立地や構造を利用した食のイベント開催や外食企画によって季節を感じ、地場食材の利用で地域的な食習慣の機会を設けている。また、提供方法の工夫により利用者の視覚・聴覚・嗅覚・味覚・触覚の全てを刺激し、利用者自身が自主性を持って食事に向き合い「美味しい」「楽しい」と感じることでできる支援を実践している。

◇改善を求められる点

1. リスクマネジメントの強化

事故防止に向けたプロセスを明確にして職員全員の啓蒙となるように活かす工夫の検討を期待したい。調査時点でヒヤリ・ハット報告の様式に改善を加えており、今後継続していくことを期待したい。

2. 災害対応

利用者の命を守ることを目的とした様々な災害に対する実践訓練の実施、災害時の避難経路及び協力機関との連携方法の確認、避難時の職員による適切な避難誘導、地域住民の参加を得る等々を今後も継続していくことを期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

全体的に法人としての取組みを理解いただき、評価いただいたと感じている。

改善点に関しては、大きな事故につながるヒヤリハットの取り扱いについては、様式を簡素化し、職員の負担軽減と事案のポイントが分かりやすい点を基本に改訂する。災害対応についても様々な災害情報に迅速に対応できる体制づくりをBCP等を基本に構築していく。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

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。	a
良い点／工夫されている点： 法人全体を通じた使命や業務の方向性を理念・基本方針に反映し、法人の未来像を示す代表者メッセージと共に公式ホームページ・パンフレットに掲載している。毎年、年度当初に行われる全職員を対象としたエリア研修会及び4・10月開催の新人研修において、法人事務局長が理念と基本方針の解説や確認を行なっている。 なお、研修を通じた全職員への理念・基本方針の周知は実践されているので、日々目にすることによって意識の浸透に寄与する工夫に期待したい。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 地域の福祉サービスの現状及び動向は、法人の経営企画調査を担当する幹部職員が市町主催の高齢者施策等運営協議会に出席して情報収集している。予算策定は本部で行なっている。現場での稼働率をサービス向上委員会の共通様式に各々入力し、施設長・エリア長の断層的集積と収支予測を立てながら周辺状況の把握に努めている。分析には、公認会計士等の専門職にも助言を求めている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 月1回開催の経営企画会議と年3回開催の管理職会議で経営課題を検証している。職員からの提案制度があり、優良な提案は関係の委員会やエリア会議、経営企画会議での検討を経て実践化する。過去には法人全体の改善として採用された提案もあり、効果は提案者である職員本人の評価に反映させている。		
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
良い点／工夫されている点： 法人の中期事業計画では、事業・組織・運営・財務の各領域にそれぞれの重点的取り組み項目を掲げ、具体的な解説を記している。策定中の長期事業計画及び長期資金計画は目標達成指標（KPI）を設定し、達成状況と分析結果を踏まえた10年後の姿の数値化表記を予定しており、ほぼ完了を迎えている。各事業所からは毎年、3カ年の事業所目標を職員が策定している。中期事業計画は、新人研修で資料として提示し解説しており、一般職員に対してはITシステムを利用して配信・確認させることを検討している。 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
良い点／工夫されている点： 法人の理念に基づき、中期事業計画を基に事業所の具体的な数値を用いた単年度計画及び予算書を策定している。事業所では3カ年の事業所目標を策定しており、それぞれの部署で各項目の課題と対策を検証し、年度当初に3つの行動目標と具体的な行動を数値で設定している。目標の設定は、現場職員の現状分析・長期分析によって導き出されており、大きな職責となっている。 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
良い点／工夫されている点： 中期事業計画を3期に分割し1期毎に見直しを行い、計画時点での数値を実績に置き換えている。単年度事業所目標の進捗管理は、3ヶ月毎の課題確認シートによって各項目の具体的な数値と行動の進捗を管理し、担当部署で課題に対する達成の評価と新たな課題や目標設定に向けた分析が行われる。分析データは、事業所内のパソコンに保存され、法人内での閲覧が可能だが、委員会での引用等の利用は一定の権限者のみに限られている。 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。	b
良い点／工夫されている点： 事業所は、利用者・家族に向けた事業計画ダイジェスト版作成を検討している。 改善できる点／改善方法： 事業計画ダイジェスト版作成への前向きな取組みで、利用者等への周知に期待したい。		

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。	a
良い点／工夫されている点： 法人の組織管理規程に定義されたサービス向上委員会について、施設サービス向上委員会の下部組織として相談員部会、リハビリ部会、ケアマネ部会等の業種別部会を設け、同一法人他事業所所属の専門職職員が横断的に集結し、参画している。月次開催の委員会では、提供サービスの実施状況、加算算定状況、研修情報、業務の連		

携など報告や情報共有により、相互に福祉サービスの質の向上に寄与している。今回、第三者評価の初回受審を実施した。		
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
良い点／工夫されている点： 事業所内の各委員会では、年度末に前年度実践の評価結果から課題抽出を行い、フロア毎及び事業所全体の改善策の検討と目標の設定を行なっている。施設サービス委員会の下部組織も評価結果に基づく課題について対応を検討すると共に、長期化や予算化を要する課題は、エリアや法人本部に情報共有し、計画的な解決に向けた検討を行なっている。		
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
良い点／工夫されている点： 法人の組織運営体制にエリア長としての役割担当を、また事業所の職員事務分掌表に所管事務を明記して責任の所在を明確に示している。毎月の経営企画会議等において事業所で掌握した問題について課題を明確にし、具体的な対応策を進めている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 法人共通の内部管理体制の基本方針に明文化した経営、リスク管理及びコンプライアンスに関する管理体制、倫理規程、倫理綱領、行動指針、法令遵守規程、公益通報保護規程を策定している。毎年1回開催する管理者研修に外部講師を招き、法人内の全管理職が受講しており、昨今では各種ハラスメントについての注意喚起に重点を置いている。全職員に対し、エリア研修及びeラーニング研修での法定研修の受講を徹底している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 管理者は法人内の同一のサービス管理者で向上委員会を組織し、現場で発生する課題等の共有化と迅速な対応に尽力している。事業所の3ヵ年事業計画及び単年度の事業所目標について、3ヶ月毎の課題確認シートによる数値と行動の進捗確認を行っている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 管理者は現場経験者であり、職員の不平・不満を察知する能力が高く、その吸い上げを目的に多くの面談を行っている。年1回の自己評価面談とは異なり、敢えて相談室を利用せず事業所内巡回中に声掛けし、雑談から個々の職員の真意を聴き取っている。また法人の方針として管理者も現場を回ることを推奨しており、笑顔で声をかけてくる利用者も少なくない。集積した情報は、事象によって担当部署に連絡して対応を指導し、場合によってエリア内に共有して問題解決と円滑な業務の遂行に向けて検討している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 多様な就労条件への配慮から長く勤める職員が多く、毎年平均離職率を把握し、人材確保にあらゆる取り組みを検討し実践している。公式ホームページの採用情報や求人サイトを通じて広く一般に現場職員の声を届けている。職員を介した入職希望者の採用が決定した場合は紹介者に謝礼が支給される職員紹介制度を導入し、成果を上げている。事業所では男性職員の定着率が高く、女性職員の確保に向けた女性活躍推進法に基づく行動計画や働きやすい職場環境の整備を推進している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 法人理念・基本方針に示した専門職集団としての資質向上と自己研鑽の実現に向けた人材育成制度や人事考課を制定し、職員の資格取得を支援している。入職3ヶ月間の試用期間後は、常勤職員として夜勤も出来るようになるなど、非常勤職員から正職員への転換を図っている。		
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組んでいる。	a
良い点／工夫されている点： 平成29年度認定の岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業として、定時退社の推進や妊娠中の夜勤と重介護業務の免除、育児休暇・介護休暇の取得推進など職員の生活の変化に合わせた配置転換を積極的に行っている。事業所特性とのマッチング状況によっては法人内の移動が可能である。退職後再雇用や高齢者の時短勤務など、非常勤職員の就労条件は個々の事情に応じて年次契約としている。ハラスメント研修の実施で「お互い様」と劳わりあえる職場環境を維持している。		
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。	a

良い点／工夫されている点： 自己評価を基にした管理者による個人面談を年1回実施し、職務の適正、利用者満足度への主観、働きやすさなど10項目を数値化して個人及び事業所全体の傾向を抽出し分析している。管理者による一次評価、その後のすり合わせ、総評としての二次評価を確定し、評価結果は次年度の育成計画に反映している。年1回のストレスチェックを実施し、管理者や事務局長の声掛けや職員からの相談に適宜応じる姿勢を通じ、職員の不満・不安解消や精神的な安定に繋いでいる。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 実務経験に応じたクラス別研修制度を確立している。事業所のモバイル端末を利用したeラーニング研修を導入し、個々の熟練度によって多彩なプログラムから受講することができる。法人研修では文書化とそれを職員の前での発表による言語化、中堅クラスでは何を伝えるかを学ぶ機会となる。介護支援計画作成やスーパービジョンといった高度なスキル項目や外部講師による法人研修を経てリーダー研修、リーダーフォローアップ、管理職研修と段階的な育成プログラムが展開する。研修情報は非常勤職員にも周知されており、法定研修以外は任意で受講することが出来る。 なお、非常勤職員の研修受講について、積極的な受講に向けた工夫により介護技術の均等化と意欲向上を図ることを期待したい。		
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。	a
良い点／工夫されている点： eラーニングによる受講管理の一元化により職員自ら自己研鑽を計画的に進めることが可能となり、向上心旺盛な職員からは高い支持を得ている。法人内のエリア研修に外部講師を招くなど充実を図り、介護支援専門員の更新が徹底されている。無資格の介護職員や介護福祉士取得希望者には、介護資格取得の各種助成制度や資格受験日休暇の利用を推奨している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 介護福祉士、社会福祉士など多くの実習を受け入れており、養成校と協力して介護福祉士国家試験合格に向けた研修を実施している。実習指導担当職員は法人外研修の実習指導者研修を受講している。実習マニュアルは事前訪問・実習当日及び実習期間中の流れや評価・留意点・指導ポイントなどを掲載している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 外部からの有識者など複数名で組織する「利用者の権利を守る委員会」を設置し、苦情・相談窓口と担当者と		

並べて重要事項説明書に掲載している。公式ホームページの法人サイトは、WAM NET へのリンクから現況報告書と計算書類の閲覧が出来る。処遇改善加算取得状況や次世代育成支援・女性活躍関連の行動計画、採用情報ページの現場職員の声などを通じて、求職者に向けた就労情報を発信している。今回、第三者評価の初回受審を実施しており、今後も継続を期待したい。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 法人の周知体制・組織管理規程・組織運営体制等に基づいた事業所の職員事務分掌表に、業種毎の職務と職責を明確に示している。事務管理向上委員会を設け、毎月1回各事業所が他事業所の内部監査を実施し、相互の運営と業務の適性を精査している。経営コンサルティング事業所を導入し、経営や事業運営に関する相談・助言・提言・支援を公認会計士、税理士、社会保険労務士と連携する司法専門職から得られる体制を確保している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 理念で「地域に対する専門知識技術の提供」を明文化し、講師派遣や地域の会議に出席し、提案や検討を一緒に行っている。また、運営規程に「地域との連携」を明示し、地元園児や小学生が利用者と音楽を通して触れ合う機会や高校生と花の苗を植える交流を図っている。消防防災訓練は担架搬送訓練を地元自治会や協定締結企業と共に実施している。		
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
良い点／工夫されている点： 車椅子清掃や事業所内喫茶店のスタッフ、マジックショーや歌手など地域からボランティアを受け入れている。中学生の職場体験や岐阜県シルバー人材センター連合会の会員に介護予防講習会や施設見学会を実施し、教職員研修の福祉体験の受け入れも行っている。個人情報に関するボランティア規定は、個人情報管理規程に記載されている。		
改善できる点／改善方法：		
ボランティア受け入れ前に事前説明を行っている。今後、ボランティア受け入れマニュアル作成と共に組織的体制作りに期待したい。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 関係機関や団体の一覧表を作成し、連携を図っている。市社会福祉法人連携会議に出席し、保育園やこども園、小中学校等と連携し話し合いを行っている。年末にフードバンク活動として物資を集め、支援を必要としている		

世帯への配布に協力している。民生委員会や自治会へ出向き事業所の説明を行う機会もある。地域の福祉課題について話し合いや情報共有の場として福祉ネットワーク会議にも参加している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 市が主催する高齢者施策等運営協議会に参画し、市高齢者福祉計画や介護保険事業計画、地域の高齢化率等の協議を行っている。また幹部職員が社会福祉協議会の評議員として出席し、事業所として可能な地域貢献活動などを話し合い、市や地域と関わることで地域の福祉ニーズを把握している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 地域の公民館へ職員が出向き、介護予防講座の講師として定期開催し、終了後は介護予防活動を継続できるように自主サークル運営を支援している。市と地域貢献活動の協定を結び、災害時に支援が必要な地域住民の受け入れ場所として事業所を開放し、行方不明者捜索協力隊として在宅で生活している要支援・要介護者が行方不明時の捜索活動に協力している。老人福祉施設協議会から DWAT（災害派遣福祉チーム）の依頼があり、実際に職員を派遣した事例もある。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 理念や基本方針、倫理規程等に利用者を尊重する姿勢が明示されており、行動指針では利用者を尊重する姿勢に加え、差別の禁止も明文化している。エリア研修では、全職員が研修を受けることができるようにエリア長が数日間かけて研修を実施している。特に高齢者虐待防止や身体拘束に関する研修は、全職員に徹底して行われている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 契約書や重要事項説明書にプライバシー保護に関する姿勢を明示し、家族や利用者に説明をしている。ホームページや広報誌に使う写真については、事前に家族や利用者から同意を得ている。多床室をリフォームし、部屋		

の間仕切り障子とカーテンを設置したことにより個室の空間として生活ができ、プライバシーが保護されている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： ホームページに事業所詳細や運営規程、料金表等の他、WAMNET でも事業所の所在地やサービスの種類等、情報を公開している。介護支援事業所にパンフレット配布や、市役所ロビーのインフォメーションコーナーに法人の広告を掲載し、また老人クラブの広報誌に協賛法人として掲載している。体験利用者や見学希望者の問い合わせも多く、生活相談員が対応している。		
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。	a
良い点／工夫されている点： サービス開始時には、契約書や重要事項説明書を用いて生活相談員が利用者や家族に丁寧に説明している。外国籍利用者には、市のまちづくり課多文化共生係で通訳を依頼し、外国籍利用者が納得するまでわかりやすいように説明し同意を得ている。		
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
良い点／工夫されている点： 他の事業所からの移行にあたり、事前面接の実施や利用者情報を検討し、受け入れ可能か協議して決定している。終末期には医療機能の強い他の事業所への移行を提案し、経過を含め利用者の状況に合わせて専門職と連携を図っている。在宅復帰した利用者には介護支援専門員と相談し、本人の意向に配慮しながら在宅での生活環境を整えている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	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。	a
良い点／工夫されている点： 近年は IT 化により QR コードを導入し家族へ満足度アンケートを実施し、サービス向上委員会で集計・検討・改善につなげている。アンケート結果は家族に請求書と一緒に送付している。利用者には行事や外出、食事などについて意向を聞き、希望の実現に向け支援している。法人としてキャンペーン 100 を目標に掲げ、「利用者満足度 100%」を目標に日々サービスを提供している。		
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。	a
良い点／工夫されている点：		

重要事項説明書に苦情申立窓口として責任者や担当者、受付方法、事業者から独立した位置付けとして苦情受付をする「利用者の権利を守る委員会」等、明示し家族や利用者に周知している。利用者が直接職員に苦情を伝えることができる関係性ができており、聞いた苦情は苦情受付簿に記入し対応している。苦情総合窓口としてサービスセンターを設置して苦情を受け付けており、相談者に改善策や対応を直接伝えている。 なお、苦情受付ポスターの掲示や定期的な利用者・家族への周知に期待したい。		
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
良い点／工夫されている点： カンファレンスルームや面会室が合計3か所あり、家族からの相談を受ける環境を整えている。施設長が定期的に事業所内を巡回し、利用者と良好な関係を作りながらその声を聞いている。権利を守る委員会のメンバーは写真付きで事業所内に掲示され、担当委員が毎月訪れて相談を希望する利用者から話を聞いている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 毎年、事業所が実施している満足度アンケートで出された家族からの意見は個別に対応し、説明や検討事項、改善策を伝えている。利用者からの意見に対して、緊急を要する事案に関しては上司に相談し、インカムを用いて全職員に迅速に情報を共有し対応している。		
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
良い点／工夫されている点： リスクマネジメント委員会を年1回開催している。職員からの意見を反映し、マニュアルを令和8年4月1日に改訂した。サービス向上委員会とエリア会議から情報を流し、全職員に網羅した共有体制となっている。事故等発生後は事故報告書及び再発防止策提案書を提出し、「事故経緯」について報告している。職員からヒヤリハット報告の件数が少なく、その要因となっている報告書様式を見直し、職員が書き易いよう工夫を行った。		
改善できる点／改善方法： ヒヤリハット報告は、職員へ「危険への気づき」を促すことから、事故へ繋がる前の気づきとして職員間でヒヤリハットを効果的に活用したリスクマネジメントの強化に期待したい。		
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。	a
良い点／工夫されている点： コロナ禍での感染症予防のマスク着用は、連携医療機関の看護師長の実地指導やチェックリストを用いて事業所内の状況を確認後、経営企画会議で検討した結果、令和8年8月1日に解除している。利用者との面会が増え、家族の安心につながった。玄関で来訪者に体温や咳、痰、咽頭痛、倦怠感のチェックは感染症対策の一つとして継続して行われている。		
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している。	b
良い点／工夫されている点： 定期的に BCP（事業継続計画）や消防計画に基づき防災訓練を行い、地元消防署と連携し、はしご車の駐車位置の確認や救助方法等、想定訓練を実施している。各部屋の利用者の名札には「食事・吸引・排泄」の表示区分が裏面に色分けしてあり、避難時の持ち出し個人情報として使用している。またフロアごとに利用者の現状が確認できる平面図を作成し、担当者でなくても緊急対応できる。事業所の非常食は厨房横と、市の福祉避難所としての備蓄倉庫は事業所内敷地に設置している。多床室の上部棚にはストッパーが取り付けられており地震で開かない工夫や診療室に AED の設置がある。		
改善できる点／改善方法： 職員全員が、迅速に利用者の避難誘導行動が出来る実践的訓練と共に、裏面に排泄・食事形態などの個人情報を入れた名札の効果的な利用方法など、多様な災害に備えた実施訓練を行うことを期待したい。		

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。	a
良い点／工夫されている点： 食事、入浴、排泄の三大介護マニュアル、体位変換・認知症等の各種マニュアルを基に利用者の個別対応をフロア職員で話し合い介護の統一を図っている。新人研修時には、基本テキストを使用し介護技術を伝え、指導担当者は3か月間OJTで新人職員を教育している。各マニュアルは、パソコン内で管理されており、職員はいつでも確認することができる。 なお、今後、さらに外国籍職員の雇用が見込まれるため、写真や絵、図等を使用したわかりやすい介護マニュアルの整備が望まれる。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 課題やマニュアルの見直しは、フロア会議内で話し合われ職員の意見を反映し、定期的に開催される部署会議やリーダー会議で見直しが行われている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 家族から事前に利用者の好きなことや趣味、仕事、既往歴、習慣等、生活歴をアセスメントし、介護支援専門員が利用者や家族の意向を聴取し、介護支援計画を介護記録に残している。介護記録は、スタッフルームにファイルして保管されている他、パソコンで管理され、職員はいつでも確認でき利用者支援につなげている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 3ヶ月ごとに担当職員が行うケアチェック表やフロア職員の意見を基に、利用者の意向や本人自身ができることを取り入れながら、介護支援計画を見直している。介護支援専門員を中心に家族も含めたケアカンファレンスが開催され、担当職員、看護師、機能訓練士、栄養士等が参加し、利用者や家族の思いに沿った介護支援計画を作成している。その場で見直し後の介護支援計画に利用者・家族の同意を得て、職員と共有している。		
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、職員間で共有化されている。	a
良い点／工夫されている点： 介護記録による利用者個々の記録を管理し、マット型センサー導入により利用者のバイタルサインや睡眠覚醒状況をパソコンで管理し、職員はインカムを利用し、話した内容が記録として残るシステムを活用している。職員は出勤後、パソコン内の申し送り事項を必ず確認し、業務に入るように周知されており、日々、利用者の状況の変化を把握し業務にあたっている。		
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。	a
良い点／工夫されている点： 利用者の個人情報の記録は、定款施行細則で保管時期や破棄についての規定を定め、書庫に収納し管理している。日々の個人情報ファイルや事務で使っているノートパソコンなども鍵がかかる事務所内書庫で管理している。入職時に職員から個人情報保護に関する誓約書の提出、また、定期的な個人情報保護に関する研修も行っている。パソコンは、職員が個々のIDやパスワードを使用し、閲覧履歴が記録され情報管理がされている。家族へは契約書や重要事項説明書で説明し、ホームページでも個人情報の取扱いについて掲載している。		
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
良い点／工夫されている点： 利用者の心身の状態は日々観察されており、状態に応じたケアが行われている。活動についても利用者各々の状態に応じた個別支援を行っている。社会参加の機会として毎月イベントがあり、地域のボランティア団体が事業所を訪れ、ゲームや余興などを行い、利用者は楽しい時を過ごしている。職員は利用者が心地よく笑顔になれるよう、日常的にケアや活動支援を工夫し、現状にとどまらず更により良いケアを目指して、職員間で情報共有を行っている。また、8割の家族がカンファレンスに参加、家族からの声や要望に耳を傾け、ケアに反映させている。		
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。		評価外
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。		評価外
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
良い点／工夫されている点： 職員は、利用者個々の身体機能や心身の状態を理解し、ケアに適したコミュニケーション方法を選択している。認知症や会話ができない利用者に対しては、利用者が理解しやすい言葉や表現を用い意思を確認し、利用者の表情、目線、体の動きに応じた対応を心がけている。利用者に不安を想起する言葉や話題を避け、リハビリも職員全員が同じケアを利用者個々にできるように対応している。排泄支援の際には大声での声掛けを慎み、プライバシーに配慮したコミュニケーションを心掛けている。		
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。			a
良い点／工夫されている点： 管理者は、虐待につながる恐れのある言動や行動に対しては、速やかに注意をし、職員の気付きや虐待防止への意識を促している。重要事項説明書でリスクや身体拘束についての取組みについて利用者・家族に対して説明している。部署ごとで職員各自の気づきをインカムで口語入力、又は用紙に記入し、毎月、リーダー会議、フロア会議で内容について検討し、その結果を共有しケアに活かしている。職員自身がスピーチロックを無意識に行わないように、eラーニング研修で倫理に関する意識を高めている。			
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	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
良い点／工夫されている点： 開設から39年経ているため、事業所のメンテナンスが順に行われ、居室の壁や床、部屋の間仕切り障子など掃除が行き届いている。居室の入り口や窓は、車椅子利用者の目線に合わせ、間仕切りの高さや大きさ、窓位置などが工夫されている。感染症予防には力を注ぎ、掃除を念入りに行い、常に5S（清潔、清掃、整理、整頓、躰）の意識で環境に配慮している。また利用者への差し入れや、面会者の食べ物の居室持ち込みは禁止としている。空調などの不具合が生じた場合は、速やかに整備し、継続した快適な空間づくりに配慮している。			
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。			a
良い点／工夫されている点： 座浴や臥浴の特殊浴槽の他、一般家庭の個浴槽、数人で入浴できる大浴槽があり、心身の状態に合わせて安全に入浴できるよう個別支援をしている。可能な限り、利用者の意向に沿って同性介助も実施している。インカムを利用し、職員間で連絡を取り合い、一人ずつ浴室へ案内し、利用者が待ち時間なくスムーズに効率よく入浴が出来るように配慮している。体調に合わせて、シャワー浴や清拭に切り替え、利用者の希望、面会、受診に合わせて入浴日の変更も柔軟に行っている。			

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
排泄の支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。		a
良い点／工夫されている点： 排泄委員会では、マニュアルを基に職員で利用者に適した紙おむつやパッドの選択ができているか話し合っている。基本は、利用者のタイミングに合わせたトイレ誘導で、排泄パターンの把握をした支援をしている。可能な限りコットンパンツを使用して、下半身のゴワゴワ感を軽減し、快適さを追求している。入院治療後にオムツで退院してきた利用者でも、座位が保てる場合は、トイレ誘導をするなど前向きなケアに取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	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。		a
良い点／工夫されている点： 作業療法士、機能訓練指導員が中心となって、歩行器の高さやブレーキの利き具合、利用者の歩行能力に合った歩行支援用具が選択利用されているか、用具を利用した際に安全な歩行になっているかなどを確認しながら、リハビリプログラムを考案している。ボランティアによる車椅子の点検、整備、掃除は行き届いている。廊下、トイレ、浴室などの共有スペースは車椅子移動に十分な広さがあり、安心安全な移動支援が行われている。 さらに、安全安楽な移動支援の為に、福祉用具の点検や利用方法の再確認を全職員が研修の場で継続的に確認することを期待したい。		
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
良い点／工夫されている点： 管理栄養士が嗜好調査を行い、利用者が楽しみとなる献立や他職種協働での食のイベント開催を実践している。鰻や味噌田楽などの地域性豊かな料理、開放的な屋外での食事の他、利用者が自身の目で確かめ自主性を持って選択するバイキング形式、自らの手で作ったデザートを食べる体験や、目の前で調理した出来立てのカレーや焼きたての食材を楽しむバーベキューなど、利用者が五感全てを使い意欲を持って食事に向き合い、楽しみや生き甲斐を感じることでできる工夫を凝らしている。		
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。		a

良い点／工夫されている点： 医師・歯科医師の指示のもと、職員の看護師・歯科衛生士・管理栄養士が協力して利用者の嚥下状態に合わせた形態で食事が提供できるように関わっている。夏は水分補給を特に入念にチェックし、介助時の体熱感や声掛けへの反応などに注意を払い、利用者一人ひとりの健康状態をフロア全体で把握している。	
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
良い点／工夫されている点： 月に1度歯科医の往診があり、希望する利用者は診察を受けることが出来る。また、歯科衛生士が利用者の食事摂取の観察を行い、食後の口腔ケアや歯ブラシの使用方法について指導している。利用者の状況に合わせ口腔ケア用ブラシなどを使用している。	
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
良い点／工夫されている点： 褥瘡マニュアルが作成されており、職員が利用している。現在、褥瘡のある利用者はいない。入退院後に褥瘡が確認された場合は、医師・看護師と連携し、改善に努めている。状況に合わせて除圧マットとエアマットを使用している。 なお、職員は、利用者個々の状況にあった方法で対応することが大切であると考えている。新たな情報収集に努め、今後も関係する職員が職種を超えて協働することが望まれる。	
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。	非該当
良い点／工夫されている点： 規定に準じて家族の了解を得、医師の指示のもと看護師が経験の少ない看護職員を指導し、安全確認を行ったうえで実施している。吸引が必要な場合は看護師が対応している。介護職員がケア実践をすることはない。	
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。			a
良い点／工夫されている点： 日常的にテレビ体操をフロアで行い、歩行移動が可能な利用者には距離に配慮し、歩行支援に努めている。生活の中にリハビリの意識を取り入れ、自立の支援を行っている。作業療法士、あんまマッサージ師の資格を持つ機能訓練指導員が、利用者のリハビリ、介護支援計画作成には積極的に関与し、機能低下防止を図っている。また、各フロアの介護職員が、日々のケアで利用者の寝たきりを予防し、立位保持、歩行器歩行や手引き歩行が出来るように支援している。			
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
良い点／工夫されている点： 現場ではインカムを活用しており、実践した観察事項やケア内容を、認知症のある利用者には不安を与えないように職員間の言葉や小声でのやりとりに配慮し、職員間で情報共有している。話す言葉を記録し、印刷することができる業務のIT化で、職員は捻出できた時間を利用者に寄り添う時間に充て、認知症の利用者一人ひとりに合わせたケアを行っている。			
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
良い点／工夫されている点： 利用者の日々の健康状態は、看護師と介護職員が情報を共有し管理している。バイタルチェックに異変がある場合は、看護職員、嘱託医と連携し、早期治療を心がけている。内服薬の変更や注意すべき食べ物と薬の関係など、薬剤師からの情報や管理栄養士が食札に記入し職員へ注意を促している。食事前には嚥下体操を行い、誤嚥予防を行っている。介護職員の薬の理解や、それに伴う副作用に関する質問は看護職員が対応する環境となっている。定期的に医療知識の研修を継続すること、健康維持・増進プログラムの実施記録の充実を今後も目指している。			
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。			a

良い点／工夫されている点： 利用者が体調不良時には早めに医師の受診を行い、夜間の緊急受診がないようにしている。介護支援専門員が受診に同行し、利用者の診察状況を速やかに記録に残している。必要時には協力医療機関への連携を図り、受診の際にはタブレットで利用者情報を外来医師と共有している。受診の結果は家族へ速やかに報告し、情報共有に努めている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑱ 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
良い点／工夫されている点： 協力医療機関の認定看護師による感染症予防研修、実地指導を受け、感染症防止に努めている。マニュアルもあり、対策が具体的に示されている。職員も利用者も手指洗浄後のブルーライトチェックや、うがいを行行、毎回食前に実施している。利用者家族が希望する予防接種は、協力医療機関で接種できる。感染症発生時の感染防止ガウンの着脱訓練、吐瀉物の処理方法の模擬訓練を計画的に行なっている。	
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
良い点／工夫されている点： 現在、施設では看取り介護は行っておらず、入所時に利用者と家族には施設の方針は説明している。終末期となった利用者には様態に合わせ、看取りケアを実施している併設する老人健康保健施設（リバーサイドピラ）を紹介している。今後、看取りケアを実施できる環境作りを検討しているが、看取りの環境・ルールの整備、特に看取り人材等育成等の課題があり、組織として研修を強化していく必要を認識している。施設では毎年、物故者に対する慈恵観音供養を行っている。	
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。	a
良い点／工夫されている点： 介護計画の見直し時にはほとんどの家族が参加し、介護支援専門員と担当フロアの職員で個別に面会し、利用者の状態を家族に丁寧に説明している。必要時には家族と連携し随時、意向の確認を行っている。同居していない家族や遠方の家族もあり、利用者の状況を見ながら考慮して対応している。年4回発行の広報紙「どこいしょ」を全員の家族に郵送し、利用者の日常の様子を伝えている。	

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。	評価外
良い点／工夫されている点：	
改善できる点／改善方法：	