

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。	①・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本理念と行動指針を各フロアに掲示し、ホームページで公表している。毎日の申し送り時に、利用者にも聞こえるように唱和し、意識して実践できるようにしている。職員個々が自己評価で理念や方針の理解について、振り返りや確認する仕組みにしている。入社時及びおりにふれ、施設長が理念や行動指針について説明している。家族や利用者には、大きな文字で漢字にルビを付した書面で説明している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>職員が毎日の唱和での意識付け及び自己評価にて振り返りや確認しているが、理念について職員で話し合ったりする機会を設け、利用者に対し「安らぎ、安心、楽しさ」をより深められたい。</p>		

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。	①・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>県や所属団体が主催する会議に参加したり、ウェブを閲覧したりして制度改革や福祉関連全般の情報を得ている。市の関連機関と情報交換し、高齢化率、人口、要介護認定者の推移等を確認し、地域の特徴・変化・ニーズ等を得て、現状分析と課題を把握している。月次試算表等の資料を基に、毎月、経営戦略会議、管理職会議にて、経営成績や財務状況を確認し、課題の協議と共に事業経営について話し合っている。県の助成金や補助対象事業を活用し、経営環境の改善に繋げている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>法人内で複数サービスを提供しており、月次毎の収支状況を確認しながら、課題を明確にして更なる経営状況の向上に繋がれたい。</p>		
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。	①・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎月の経営戦略会議、管理職会議、リーダー会議にて、課題や問題点を検討しフロア会議にて職員に伝達している。職員から業務提案や起案する制度があり、業務改善への意見が採用されると金一封贈呈の事例がある。グループウェアのICT化や介護ロボットの見守り支援システムを導入し、職員の負担軽減に繋げている。エレベーター使用時の乗降階「ボタン押しが1回で50円かかる」の貼り紙やSDGsの取り組みで環境問題にも取り組んでいる。照明のLED化、不要な照明の消灯、デマンドコントロールシステムの設置等で電力削減に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>物価高騰している中で困難さは否めないが、職員が日常的に関わりが深い水道代、電気代、電話代等を前年対比で数値化したり、消耗品やオムツ等の適正在庫等で不要経費の節減に取り組む等の些細な意識付けにも期待したい。</p>		

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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 市の高齢者福祉計画、実態調査報告書・在宅介護実態調査報告書等を基に、法人の財政状況を勘案して、中長期計画を策定し、具体的な事業目標として財務、組織、サービスを柱としている。防災については、BCPを策定している。地域のなかで新たな福祉のリモート拠点としての役割を担っている活動を計画中で、地域のまちづくりにも寄与したい構想を抱いている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 法人で提供する福祉サービス全体を見据えた計画を、グループウェブにて発信しているが、図表を使う等で見える化し、具体的に達成状況が解りやすい工夫にも期待したい。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 中長期計画を見据え、実績状況を分析した課題を盛り込んで、単年度計画を策定している。計画は、法人の事業目標と共に福祉サービス全般について部門毎に取り組み内容を定めている。地域福祉の発展・向上に向けた貢献への使命や社会情勢も踏まえて、具体的な内容になっている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 部門別事業計画については、評価と共にコメント記載しているが、事業目標等については事業対効果が把握しやすい方法も検討されたい。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 職員が意見や要望を出して話し合いフロア毎に集約し、リーダー会議、管理職会議での協議を経て、理事会、評議員会に諮って策定し予算計上している。職員は、事業計画に合わせて各種委員会で詳細を検討し、スムーズに実施できるようグループウェアに掲載し、計画的に実施している。内容はいつでも閲覧できるようになっており、意見も吸い上げる仕組みにしている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 事業計画全体の進捗状況や確認手法がわかりづらく、定期的な確認や見直す手法の工夫も検討されたい。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： コロナ禍で家族と接する機会が減少している為、直接の説明等ができず毎月の家族への配布物と一緒に事業計画や行事計画の資料を送付している。事業計画はホームページに掲載し、誰でも閲覧できるようにしている。家族が参加する行事は、それぞれの実行委員会で検討し、終了後にアンケートを実施している。毎朝、当日に実施する事業や行事等を館内放送で流し、理解を促している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 利用者は重度者が多く文字からの理解力には困難さがあり、目で見て解るような資料の検討も考慮されたい。</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。	a・㉑・c

<p>良い点／工夫されている点： 全職員が何らかの委員会に所属し、委員会及びフロア会議にて随時課題や問題点を話し合い、リーダー会議や管理職会議で検討協議し、職員に周知する仕組みがある。サービス全般については、サービス向上委員会にて毎月取り組みを検証している。職員は、毎月自己評価を実施し、年2回は上司が面談し、質の向上に繋げる努力をしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今回の第三者評価は、職員の聞き取りと一部職員での自己評価となったが、定期的な受審をすることで、全職員が参画できるプロセスを経て、自己評価に繋がるような取り組みにも期待したい。</p>		
9	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 各種の会議や委員会は、随時又は定期的に開催し、取り組み課題について協議し内容を記録している。各委員会実践状況を確認し、次月目標としたり継続したりして、改善に向けて取り組んでいる。自己評価や人事考課の面談にて、職員への助言や改善への取り組み方を話し合っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 各部署やフロアでの取り組みの成果を発表する機会を設けるなど、更なるサービスの質の向上に積極的に取り組めるような方法も期待したい。</p>		

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
<p>Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。</p>		
10	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設長は、参加する会議の冒頭及びおりに触れて、運営方針や取り組み内容と自らの役割と責任を表明している。入職時及び毎年度当初には、法人の役割や理念等を踏まえて、詳細に方針と取り組みを説明し、方向性を示している。就業規則、事務分掌規程、運営規程、重要事項説明書に、施設長の権限と責任を明確にして文書化し、職員に表明し周知している。有事における体制については、フローチャートで災害対応体制や不在時の権限委任を明確にしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 施設の広報誌等に、施設長自らの役割と責任について表明し、より積極的な姿勢に期待したい。</p>		
11	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 法令遵守を含めた倫理綱領、行動指針を定め、法令遵守に関する留意事項に基づき対応できるように努めている。社会福祉関係法令や労務関連法令等について、弁護士、司法書士、社会保険労務士に、随時助言や指導を得ている。照明器具のLED化、デマンドコントロールシステムの設置、SDGsへの取り組みを呼びかけて、電力削減や環境保護にも取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 各種委員会が中心になり研修を実施しているが、遵守すべき法令等についても入職時以降も継続的に職員に周知していく機会も考慮されたい。</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： 施設長は、毎月の管理職会議や各種会議に積極的に参加し、出た意見や課題を把握し、具体的な取り組みを明示して指導力を発揮している。施設内に資格学校を開校し、受講費用は全額法人負担、勤</p>		

<p>務時間内での受講等、資格取得支援体制を整え職員が学びやすい環境にしている。外部研修受講希望者には、参加しやすい配慮をしている。内部研修は、年間計画を立て定期的に実施し、動画研修も自由に閲覧できる体制で職員教育に努めている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 各種委員会や会議での見直しや改善策の具体的な取り組みについて、どのような効果が出てきているのかを検証し、更に施設全体がスキルアップする手法にも期待したい。</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>	<p>①・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： 働きやすい職場環境の改善に向けて、新はつらつ職場づくり宣言事業所として登録し、ワークライフバランス推進エクセレント企業、くるみん認定企業として、仕事と家庭の両立支援、有給休暇取得率70%、時間外労働10時間以内を目指して取り組んでいる。業務のICT化でペーパーレスとし、介護ロボットの見守り支援システムを全ての利用者に導入し、業務の効率化とコスト削減に向けて先導して行動している。照明器具のLED化、デマンドコントロールシステムの設置で電力量の削減、SDGsを取り入れ、様々な経費削減を図っている。職員は、各種委員会に所属し、業務の実効性向上に向けて意識を持って取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 各委員会が形骸化することなく、経営や業務の効果を高めると共に実効性向上に繋げているかを、検証する仕組みも検討されたい。</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		<p>第三者評価結果</p>
<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>	<p>①・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： 介護人材育成事業者「グレードⅡ」を取得し、更に「グレードⅠ」を目指している。施設のホームページ採用情報や会社説明会情報を掲載、転職サイトや地域向けミニコミ誌に人材募集を掲載し、大学、専門学校や高校を訪問し、就職依頼をしている。各種の就職フェアに参加し、情報発信と共に就職相談に応じている。インターンシップや外国人技能実習生の受け入れ、外国人、派遣労働者、定年の段階的引き上げでの再雇用等、人材確保計画を定めて体制を整えている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 職員の不安、不信、不公平感を招かずに、更なる処遇改善に向けて人材の安定化に努められたい。</p>		
15	<p>Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>①・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： 各階層別評価を整備し、キャリアパス制度、職能制度により、スキルアップ、キャリアアップできる仕組みがある。毎月の目標管理と年2回人事考課を実施し、職員の意向や意見を聞き、専門性や目標達成度、貢献度等を確認し評価している。職員の定年退職見込み者、離職率の予測や有給休暇の取得も踏まえて人事管理をしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 職員の不安、不信、不公平感を招かずに、更なる処遇改善に向けて人材の安定化に努められたい。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
16	<p>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。</p>	<p>①・b・c</p>
<p>良い点/工夫されている点： 新はつらつ職場づくり宣言事業所、ワークライフバランス推進エクセレント企業、くるみん認定企業の認定を受けている。仕事と家庭や育児の両立支援、女性の活躍推進に向けて働きやすい職場づくりに努めている。職員のメンタルチェックを毎月実施し、心身状況にも配慮し産業医に相談できる体制にしている。職員の福利厚生として、リフレッシュ休暇・コロナ罹患時の特別休暇・ボランティア休暇の付与、コロナ禍による中断はあるが、親睦会で食事、旅行、忘年会や新入社員歓迎会、無料で</p>		

の予防接種、制服の支給等を実施している。		
改善できる点/改善方法： 福祉人材の確保や定着の観点から、働きたくなる職場や働き続けたい職場として、更なる魅力づくりを期待したい。		
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。	㉖・b・c
良い点/工夫されている点： 目標管理システムを活用し、職員の目標設定、進捗管理、評価、集計、フィードバックを一定のサイクルで実施している。毎月チャレンジシートを記載し、リーダーからのコメントで一人ひとりの職員の知識、経験、能力や意欲に応じて、スキルアップできるように個々に合わせて育成している。採用時、フォローアップ、中堅、新任管理者等の段階別研修カリキュラムがある。		
改善できる点/改善方法： システム上で目標管理シートにて一元管理しているが、専門分野が入った項目、評価指標の見直し等の工夫で、更に職員のモチベーションがあがる手法にも期待したい。		
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。	㉖・b・c
良い点/工夫されている点： 各種委員会が中心になり、年間の研修計画を立てて内部研修を実施している。外部研修は、勤務体制の配慮や参加費は施設負担とし参加しやすくしている。オンライン動画研修サービスにて、いつでも希望する研修が閲覧できる環境がある。多言語動画オプションを使用し、外国籍の職員も受講できるよう配慮している。		
改善できる点/改善方法： 研修実施後に理解度の確認、満足度、役立ち度、知識習得、技術向上等についても分析し、より施設のサービス向上に繋がる教育・研修を深められたい。		
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。	㉖・b・c
良い点/工夫されている点： 外部研修案内をフロアに掲示し、参加希望者を募ったり経験や習熟度に合わせて参加を促したりしている。施設内に資格学校を開校し、実務者研修や喀痰吸引等研修が希望で受講できる体制にしている。職員の就業年数や段階及び職種に合わせて、技術向上と知識習得ができるように研修に参加させ、受講履歴をシステムで管理している。入職時に、オリエンテーション、法人組織、役割、職業倫理等を始め、介護技術や業務内容を指導する体制がある。		
改善できる点/改善方法： 職員毎に研修計画を作成し、自己啓発する意識を醸成し、更にキャリアアップできるような仕組みづくりを期待したい。		
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。	㉖・b・c
良い点/工夫されている点： 年間を通して、大学、専門学校、高校等から介護体験や実習等を受け入れている。インターンシップ、就労体験を受け入れ、就職に繋がったケースがある。介護実習要領や実習生受入マニュアルを整備し、学校の意向や実習生の希望に合わせて、現場担当の確認や調整を行い、実習内容やプログラムを作成している。学校側が主催する研修に参加したり、就職依頼に出掛けたりして良好な関係が継続できるようにしている。		
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	a・㉖・c

	る。	
<p>良い点／工夫されている点： ホームページに施設の理念や運営方針、運営状況、入所手続き、利用料金等の様々な情報を開示している。理事会や評議員会にて、事業計画、事業報告、予算書、決算書、活動状況等を報告し、施設の理解に努めている。毎月発行する広報誌は、地域の関係者や家族に配布又は送付すると共に、ホームページで公開している。ホームページを始め様々な媒体を活用し、法人や施設の実践状況や利用者が過ごす日常生活の様子は、担当者を決めて毎日更新している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 苦情・相談に対する改善・対応の状況について、公表についても検討されたい。</p>		
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。	㉖・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設における事務・経理・取引等に関するルールが明確にしてあり、組織規程や経理規程に職務分掌と責任や権限について、文書に定め職員に周知している。事業や財務について月次報告書を作成し、監事による監査、税理士による監査も受けて、公認会計士が毎月帳簿や調書を確認し、助言や指導を受けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 事業別予算に基づく支出が、より効果的で効率性の高い経営がなされているかの検証も考慮されたい。</p>		

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。	㉖・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 法人評議員に自治会長、民生委員、福祉推進委員、地域密着運営推進委員等に委嘱し、地域との情報交換ができる体制にしている。地域の企業へ介護相談に職員が出向き、書類手続きや介護への指導や助言等をしている。施設の一部場所を老人会等の行事や会議を開催する場所として提供している。施設内行事にボランティアの訪問、小中学生や高校生の訪問を受け入れ、利用者とも触れ合い交流している。コロナ禍で中断しているが、夏祭り、年忘れ会や餅つき等に住民と一緒に楽しんでいた。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 比較的交通の利便性も良い場所であり、ボランティア等を活用し、近隣の商店等に外出希望の利用者があれば、外出の機会が得られ、更に交流を深められることを期待したい。</p>		
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。	㉖・b・c
<p>良い点／工夫されている点： ボランティアの受け入れマニュアルを整備し、活動メニューや留意点等を書面にしている。ボランティア活動の実施前に、施設の方針や利用者に対する注意事項等を説明している。特に個人情報や守秘義務については、詳細に説明し書面を交わしている。今年度は、近隣の学校の職場体験の受け入れ予定をしている。コロナ禍前は、施設行事やイベントにボランティアを要請し協力を得ていた。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 小学校への出前授業等で、年齢や発達段階に合わせた福祉の仕事への啓発や福祉教育への取り組みも検討されたい。</p>		
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。	㉖・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 第三者委員に社会福祉協議会を位置づけし、普段から助言を得ながら関係性を維持している。また、</p>		

<p>権利擁護に関する協定を締結し、相互に協力支援する体制である。包括支援センターとは、地域エリア会議にて取り組みの現状や課題等について情報交換しながら、困難事例の検討や地域課題についての解決法の協議ができる体制にしている。経済的困難者や身寄りのない生活困難者等には施設長が身元保証人となって受け入れ、市とも連携し課題や問題を協議し解決している。</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	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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 福祉関係者、識見を有する者や住民組織の代表者等で組織する評議員会、理事会、運営推進会議を定期的開催し、情報の発信とニーズの把握に努めている。市のホームページで福祉関連資料を毎月確認し、特に施設居住地区の高齢化率、要介護認定者数や人口推移等を把握し分析している。各種地域福祉関連団体の会議に参加しニーズ把握や情報収集していたが、コロナ禍で中断しているため、系列施設でも関係者が来所時等に聞いている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 福利厚生として受託している地域企業に出向き、「福祉110番」として相談を受けている。いきいきサロンや大学へ、職員が講師として認知症ケアや高齢者介護についての知識を伝達している。使用済み切手やペットボトルキャップを回収し、社会福祉協議会への寄付や医療支援につなげている。SDGsの取り組みはホームページで公表し、福祉の総合誌で「福祉とSDGsをつなげる実践」として掲載された。災害時における市の福祉避難所として指定を受けている。緊急時の飲用水や生活用水を住民に供給する専用水道を設置している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 地域の中で新たな福祉のリモート拠点としての役割を担っていける活動を計画中であり、住民と協働できる活動の実現にも期待したい。</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
<p>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>		
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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者を尊重する姿勢について、法人の理念と行動指針及び倫理綱領に明記している。フロアに掲示してある行動指針を朝礼で、職員が毎日唱和し確認している。利用者がもつ権利について、日常生活の様々な場面で自己決定が尊重されるように、意思決定支援ガイドラインを参照しながら取り組んでいる。入職時に、利用者の尊重や基本的人権についても含めた職業倫理、接遇、マナー等について研修を実施している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 自分で意思表示が難しい利用者に対し、利用者の表情、わずかな所作、発する声等からも細心の配慮で望まれない。</p>		
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。	①・b・c

<p>良い点/工夫されている点： 個人情報保護に対する基本方針を定め、個人情報保護・権利擁護・虐待防止・身体拘束廃止等のマニュアルを整備している。個人情報保護推進委員会を定期的開催し、プライバシー保護に関するマニュアルを見直している。入職時にコンプライアンス遵守・個人情報を取り扱う事の重要性を、施設長が説明している。年1回、プライバシー保護の研修を行っている。4人部屋はカーテンを閉めて、トイレは入口と個室のカーテンを閉めて、プライバシーを守る配慮をしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： プライバシー保護の観点から、4人部屋は仕切り戸の設置を予定しており、早期の実現が望まれる。トイレは音や臭いの点からも、より強固なプライベートゾーンが確保できるように、ハード面での改善も期待したい。</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： 市、社会福祉協議会、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等に、パンフレットや広報誌を配布し、窓口においてもらっている。施設見学、一日利用等を受け入れる体制を整え、系列施設で馴染んでもらい入所する場合もある。ホームページは担当を決めて、最新の様々な情報を毎日更新し、日頃の暮らし方やイベントの様子は写真を多く掲載して公開している。ホームページから各種問い合わせや申し込みができるようにしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 入所申し込みに至る提出書類を、利用者や家族から積極的に収集し、より分かりやすい情報の提示方法を検討されたい。</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： 利用者が理解しやすく分かりやすい言葉にして、時間をかけて説明している。質問等があれば、ケアマネジャー、生活相談員、看護師等の専門職が応じ、不安なく入所できるようにしている。判断能力や理解が難しい人には、署名代行者、身元引受人、立会人欄を設けて、同意を得て契約し書面で残している。サービスの変更時は、利用者、家族の意見や要望を聞いて、その後のサービスに活かしている。</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： 利用契約時、利用者に状態変化があった場合は、系列施設への住み替えの対応ができることを説明している。医療機関に入院時は、日頃の様子を記載した書面を渡して情報提供し、関係機関と情報交換しつつ、家族からも状態を聞きながら関係が継続できるようにしている。退院の目途がたった場合は、受け入れ時期等、施設として可能なケアを家族に説明している。サービス終了時は、いつでも相談が受けられることを家族に伝えている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 重要事項説明書にサービス移行の場合の相談窓口、サービス終了時の相談窓口を明示してあると分かりやすい。今後の取り組みに期待したい。</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、取り組んでいる。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 様々な生活場面でコミュニケーションを図り、意向を確認したり表情や様子を見ながら把握したりしている。年に3～4回家族宛のアンケートを郵送で実施している。収集した意見は、サービス向上委員会で検討し、職員会議等で報告し共有している。家族会は現在中断しているが、利用者毎の担当職員が、面会時に家族からの意見を聞き、職員で情報共有している。</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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>運営規程及び重要事項説明書に、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員の設置、複数の相談窓口を明示し、利用者や家族に説明している。施設内に苦情相談窓口の一覧表を掲示している。玄関に意見箱を設置し、エレベーター内の手が届く位置に意見記入用紙入れを設置し、ホームページからも受け付けている。苦情解決事業実施要綱に基づき、苦情対応委員会で検討し個人が特定できない範囲で施設内に掲示している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
施設の担当者に言いづらい場合の受付機関のパンフレットをエレベーター内に掲示しているが、利用者の視線に配慮した掲示への対処も考慮されたい。		
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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>各フロアに担当職員の顔写真と名前を掲示し、利用者毎の担当者名を居室入口に掲示し、担当職員以外の職員も意見を聞ける体制にしている。聴覚障害がある利用者に職員が手話を習得し、積極的にコミュニケーションを図っている。月1回、市から派遣される介護相談員を受け入れ、担当者や職員に言いづらい事等を聞いてもらっている。家族との会話から、家族が意見を代弁する場合もある。</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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>意見・要望や提案への対応は、マニュアルに基づいて個人記録への記載とサービス計画に取り入れている。必要に応じて第三者委員や行政と連携し対応する仕組みがある。相談内容は、カンファレンスで情報共有し、内容に応じて各委員会にて協議後、再度職員に周知する仕組みにしている。利用者に関わる専門職も含めた複数の職員が、意見を聞く姿勢で臨み、サービスの向上につながるようにしている。</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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>介護事故防止のための行動指針を定め、マニュアルを整備している。毎月、介護事故防止対策委員会でヒヤリハット、事故報告書を分析し、重大事故、報告事故、要報告外事故に分類し、原因究明と再発防止策を検討し職員会議で共有している。職員に高齢者施設のリスクマネジメント研修を実施し、施設外の会議で事故防止法について、対応策への意見を求めたりしている。防災自主点検は年2回、車イスや歩行器等は、担当者が毎月、点検をしている。</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。	①・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>感染症防止についての行動指針を定め、説明つきの写真で分かりやすくしたマニュアルを整備している。感染防止対策委員会を毎月開催し、感染症発生時のフローチャートで対処法や取るべき行動、予防法等を職員に指導している。手洗い方法やマスクの付け方等は、写真つきで目に付く場所に掲示</p>		

<p>している。インフルエンザ発生時期は、予防接種・手洗い・うがい・マスク着用を徹底し、職員は出勤時に体温計測している。</p>			
<p>改善できる点/改善方法： 様々な感染症に罹患した場合や予測できる症状等への対処法等、安全で的確な処理ができる体験を盛り込んだ研修の実施もされたい。</p>			
39	Ⅲ-1-(5)-③	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事故発生の防止及び発生時対応の指針と具体的対策を定めている。緊急連絡網、対応手順のフローチャート及び緊急時対応マニュアルを整備している。防災計画に準じて火災訓練や水害時の垂直避難を実施している。BCP策定委員会が中心となり、BCPを策定し、災害時の福祉避難所の指定を受けている。住民の受け入れを想定し、水や食料、ヘルメット、ランタン等を備蓄している。利用者毎に疾患や内服情報を記した「利用者情報つづり」を準備している。防災対策委員会でライフラインの維持に向けた活動をしている。</p>			
<p>改善できる点/改善方法： 地元住民の協力や消防団とも連携し、地域の実情に合わせた避難訓練の実施も検討されたい。</p>			

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	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者の尊厳、プライバシーの保護、権利擁護に関わる姿勢を文書化している。食事、排泄、入浴等の身体介護、健康観察、急変時対応等について、写真や動画を用いたマニュアルを整備している。各マニュアルは、看護職員、機能訓練指導員も含めて、多職種で検討し作成している。個々に施設サービス計画書、週間サービス計画表を作成し、利用者毎に担当職員を配置し、定期的実践状況を確認しサービスを提供している。</p>			
改善できる点/改善方法：			
41	Ⅲ-2-(1)-②	<p>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： 毎月のカンファレンスで課題や問題点について話し合い、日常のケアや実践状況を3ヶ月毎に、担当職員、看護師、栄養士、歯科衛生士、機能訓練指導員等に意見を聞いてモニタリングしている。6ヶ月で施設サービス計画を見直す仕組みにしている。状態が変化した場合は、専門職も交えて話し合い、計画を見直している。食事の介助法、座位姿勢、立ち上がり等は、写真に撮り職員が統一したケアができるようにしている。</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	<p>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： 入所時に家族から生活歴を記入してもらい、確認しながら生活状況を聞いている。以前のケアマネジャーや関係者から情報を得る場合もある。所定のアセスメントシートで相談員、担当者、ケアマネジャーが、具体的なニーズや意向を聞き課題を確認している。施設サービス計画は、多職種の意見を入れて作成している。個別の介助方法や手順を分かりやすい写真を入れる等して作成している。ミールラウンド（食事の様子を観察）も行い、普段から情報収集し、口腔ケア計画、栄養ケア計画も作成している。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>施設サービス計画の見直しは6ヶ月毎に手順や参加者も決めて、専門職の意見も参考にモニタリングし計画に反映している。定期的な見直しのほか、退院や看取り等の状態変化時は、多職種が短時間でも集まり協議して変更している。変更した内容は、グループウェアにて把握できるようになっており、申し送りでも伝達し周知している。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者に関わる全ての情報は、施設内ネットワークを利用し、アイパッドやパソコンを活用して電子記録で保存し、職員間で情報を共有している。電子記録の導入については、全職員が使用方法を体験、学習し、納得合意に至った経緯がある。毎日の申し送りについては、申し送りノートに書いて漏れないように注意している。入職時に記録の書き方を説明しており、個別に随時指導している。</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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>個人情報保護に関する基本方針を定め、個人情報保護法対応マニュアルを整備している。文書管理規程に基づき、事務取扱責任者及び担当者を定め、記録の保管や廃棄等を明示し適正に管理している。個人情報保護推進委員会が、記録の取り扱いについての研修を実施している。アイパッドの保管は所定の定位置とし、紙媒体の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管している。</p>		
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。			Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入所時の聞き取りや家族に依頼したシートから趣味や希望に合わせ、塗り絵、パズル、おしぼり畳み等を行っている。園芸、手芸、華道、書道等のクラブがある。時にはベランダでお茶を飲み、外気に触れる等気分転換を図っている。寝たきりの人も離床し、できるだけ他の利用者と一緒に過ごしてもらい、手を握ったり話しかけたりしている。季節毎に施設行事もあり利用者の楽しみにしている。地域の方にカルチャーホールを開放し、利用者も一緒にピアノ演奏や歌を聞いたり、健康レクリエーション等に参加したりして楽しんでいる。</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。			Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入所時の聞き取りや生活歴等、本人の興味がある事を話題にし、一人ひとりに合わせた声の大きさやトーン等の工夫をしてコミュニケーションを図っている。日々の生活の中で日常会話や生き生きとされている時に、思いや希望を聞いている。意思表示が困難な人には、筆記、手話、絵やカード等を活用し、表情、身振り、動作により利用者の気持ちを汲み取っている。笑顔が見られた時には、記録に残して情報を共有し、より興味を引く事柄はないか、生活歴を確認する等して環境を整えたり、サービスにつなげたりしている。</p>			
改善できる点／改善方法：			
<p>言葉でうまく表現できない事もあるので、何が言いたいのか、何を話したいのかと利用者の気持ちを考えながら、耳を傾ける時間を意図的につくる努力も図られたい。</p>			

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： 人権擁護、虐待防止委員会が中心に施設内研修を年4回行い、全職員が参加している。不適切な事例は委員会で検討し、改善に取り組んでいる。個人情報の取り扱いについては、本人、家族に確認し署名をもらっている。記録を入力するアイパッドは、置き場所を決め、個人の記録は鍵付きキャビネットで保管している。	
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： エアコン、エレベーター、照明器具は、定期的に業者に点検を依頼し、安全で快適に過ごせるようにしている。各フロアー、廊下等の共有スペースに不要な物は置かず、接触事故やトラブル回避に心掛けている。安全衛生委員会や介護事故防止対策委員会で、危険箇所の点検や改善への話し合いをしている。各フロアーに担当者の顔写真を掲示し、居室入口に担当者名を明記し、本人や家族に分かりやすくしている。カーテンで仕切った4人部屋は、今年度、個室化に向けて間仕切りを設置する予定にしている。	
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： 利用者の心身状態に合わせて、個浴、一般浴、リフト浴、シャワー浴や清拭等に対応している。看護師が入浴前後に健康チェックや皮膚トラブルの確認を行っている。皮膚が過敏な人には、肌に優しいボディソープやシャンプーを使用し、軍手を使用し力加減に配慮し洗身している。冷えや血流の悪い人には、入浴剤を入れ、手浴や足浴をしている。浴室の外に木や季節の花を植えて、入浴しながらガラス戸越しに景色が眺められ季節らしさを感じられる工夫をしている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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>トイレの場所を分かりやすく大きな文字で表示している。トイレ介助、おむつ交換、ストマ造設の方等、それぞれの身体状況に合わせて排泄介助をしている。可能な方は、自立支援に向けトイレ誘導し、立位が困難な方には二人で介助する等で安全に配慮している。排尿、排便の量、形状、間隔が長くなっていないか等を確認して記録し、健康状態が悪化しないように対応している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>トイレは、内側カーテンと外側カーテンを閉め、プライバシーに配慮しているが、介助時の声かけ、排便時の臭い等、気兼ねなく排泄できる細心の気遣いに配慮されたい。</p>	
<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑨ A-3-(1)-③</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。</p>	<p>㊦・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>アセスメントシートを活用し、転倒転落のリスクや自立支援になっているか等、多職種で話し合い、適切な用具を提案し杖、シルバーカー、歩行器や車イス等、自力で移動できるよう支援している。見守りセンサーを活用した「見守り介護ロボット」を導入し利用者の動きに早く気づいて対応出来ている。自力移動する人が躓きや転倒しないように、移動時の見守りをし、廊下には不要物はおかず、居室の動きやすさにも気をつけている。座位や保持姿勢が不安定な人には、クッションの使用や車イスから手足が出ていないか等、安全な移動に心掛けている。日常的に使用する車イスは、ブレーキ、タイヤの不具合、汚れ等はないか、定期的に点検し安全面にも注意している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>車イスを長時間使用する人には、食事時等にイスに座り換えてもらい、移乗機会を増やす努力も考慮されたい。</p>	

A-3-(2) 食生活

<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑩ A-3-(2)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>食事をおいしく食べられるよう工夫している。</p>	<p>㊦・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>季節や行事に合わせた献立や毎月お楽しみ昼食会を実施している。昼食会では、花見、土用の丑の日、節分、ひな祭りや麺バイキング、手作り喫茶では、プリンアラモード、おはぎ等を提供し、おいしく食べられるようにしている。行事食の後にはアンケートを実施し、栄養士が毎日利用者の側で嗜好や食事形態等を聞き、摂取状況の確認をしている。調理を委託する業者も交えて、3ヶ月毎に給食委員会で課題や意見を話し合っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑪ A-3-(2)-②</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>㊦・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の摂取状況や嚥下状態に合わせて、一口大、刻み、ムース、ペースト食として提供している。食べやすい自助食器やスプーンの大きさ、滑り止めマットの使用等で自力摂取できるようにしている。自力での食事が困難な人には職員が側について、姿勢を整え、その人のペースに合わせて誤嚥にも注意し、安全な介助に心掛けている。利用者の必要栄養量や体重計測し、摂取時間や摂食状態の確認等、課題や問題点を把握し、栄養ケア計画を基に毎月、目標のチェック、再評価を行い必要時は見直している。</p>	

改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>歯科衛生士が口腔ケアアセスメントを実施し、日常の手入れ、食後の歯磨き、義歯の洗浄を指導している。その人に合った歯ブラシで、できる限り自力で歯磨きをしてもらい、職員が仕上げや磨き残しを介助している。必要に応じ歯科の訪問診療を利用し、口腔状態の確認や治療と共に指導や助言を得ている。食前に嚥下体操、利用者に合わせて口唇訓練、ごっくん訓練、舌磨き、スポンジブラシや口腔内ジェルを使用し、口腔機能の維持に努めている。口腔ケア計画を作成し定期的に見直しをしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>健康を維持する基になる経口での摂取が維持でき、誤嚥や嚥下性肺炎を予防し気持ち良い生活をおくる為に、口腔機能の大切さを共通認識する研修も検討されたい。</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>褥創発生予防のための行動指針を定め、毎日の排泄や入浴介助時に皮膚状態を観察し軽度の発赤時から早期発見に努めている。褥創防止対策委員会にて皮膚状態の変化やケア方法を確認し検討している。個別機能訓練や栄養ケア計画とも連動し、看護師や栄養士も交えた話し合いで褥創予防計画を立てている。クッションを使用したポジショニング、エアーマットの使用や体位変換、座位時間や離床時間等についても話し合い、臥床時間を減らす努力をしている。利用者毎に福祉用具の使用、ポジショニングの姿勢等、写真で詳しく示し、どの職員であっても同じ対応ができるようにしている。</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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>介護事故防止のための行動指針を定め、介護事故発生における各職種の役割、医療連携対応マニュアルを整備している。医療的ケアは、医師の指示に基づき実施している。喀痰吸引や経管栄養の実施については、看護師の対応が主であるが、喀痰吸引等研修を受講し必要時に介護職員が実施できる体制にしている。施設内の資格学校で、殆どの職員が研修を受講しており、不安がある職員は個別に看護師が指導し、不安なく口腔内の痰吸引や胃ろうから流動物や栄養剤を注入できるよう、医療的な日常生活援助行為として対応している。</p>	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>機能訓練指導員が医師の指示の下、利用者の身体機能や希望に応じて個別機能訓練計画書を作成し、実施、カンファレンスで評価、見直しをしている。日常生活のなかで趣味を活かした活動、レクリエーションや体操を取り入れ、意図的に機能訓練や心身機能の維持向上を図っている。利用者の状態に合わせて、離床訓練、移乗訓練、座位訓練、立位訓練、手指可動域訓練やマッサージ等を実施し、身体機能向上と拘縮予防にも努めている。</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>利用者の人権擁護・虐待防止のための行動指針を定め、認知症高齢者介護マニュアルを整備している。夜間不穏になったり、大声を出したりBPSDがある利用者には、多職種とも連携し情報を共有しながら日々の記録から対応方法を探ったり、一緒に付き添い安心し落ち着いて過ごせるようにしている。人権擁護・虐待防止委員会で支援時の声かけや個別の対応法等を検討し、認知症基礎研修を職員は受講している。週に1回精神科医の訪問診療があり、BPSDへの症状等について相談や助言を得ている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>健康管理マニュアルに基づき、看護師が服薬管理、食事や水分摂取、排泄状況等をチェックし健康状態を確認している。職員は、利用者の表情や体調変化がないかを注意深くみて、看護師と連携し異常の早期発見、早期対応に努めている。嘱託医が週3回来所し、利用者の診察と相談に応じている。利用者は健康診断やインフルエンザ予防接種を実施している。生活リズムを整え、日中活動に体操やレクリエーションを取り入れ、定時の水分補給等で健康の維持を図っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	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>緊急時の対応についてのマニュアルを整備し、様々な事故や急変時に対する対応法をフローチャートで図示している。週3回内科医、週1回精神科医、随時に歯科医の訪問診療があり、看護師や歯科衛生士が立ち会っている。休日や夜間帯は総合病院と</p>		

も連携し、適切な医療が受けられる体制にしている。看護師は夜間オンコール体制とし、利用者の状態変化に対する指示や口頭での対応等に応じている。入所時に「医療に関する意向」事前確認書をもらい、健康状態異変時は家族に連絡している。	
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： 感染症予防マニュアル、食中毒・感染症対応マニュアルを整備している。職員が感染の媒体にならないよう、出勤時に検温と体調確認をしている。インフルエンザ予防接種の経費を法人が負担し、各フロアにSGクリン、空気清浄機を設置している。感染症対策担当者及び感染症対策委員会にて、発生防止及び対応方法について話し合い、研修を実施し職員に周知している。手洗いを第一に、利用者に触れる行為には手指消毒とゴム手袋を装着し予防に努めている。吐瀉物や汚染物に即対応できるように、吐物処理キッドや消毒用バケツを置いている。	
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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 看取り介護対応指針とガイドラインを定め、入所時に「急変時」における延命等に関する意見確認書で説明し同意を得ている。食事が摂れなくなる等重度化した場合は、看護師及び医師が家族とも話し合い、希望に合わせて看取りを行っている。年1回は看取り研修を行い、不慣れな職員は看護師とペアで指導を得ながら取り組んでいる。介護ロボットの設置で体の動きや呼吸状態を察知し、旅立ちへ細かな希望も聞いて支援している。	
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： 家族の面会時や介護サービス計画書更新時は、日頃の様子を伝え意見や要望、質問に応じている。遠方で面会が難しい家族には、動画の送信やテレビ電話やウェブにて意向を確認している。毎月の配布物と一緒に日頃の様子を掲載した広報誌を郵送し、施設の理解に努めている。家族と一緒に参加する行事後にアンケートを実施している。体調不良や異変時は、必ず家族に報告し対処法を話し合っている。	
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：	