

福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

① 第三者評価機関名

社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会

② 施設・事業所情報

名称：白兎あすなろ	種別：介護老人福祉施設	
代表者氏名：施設長 大橋 茂樹	定員（利用人数）： 100名	
所在地： 鳥取県鳥取市白兎8番地		
TEL：0857-59-0111	ホームページ：hakuto@t-asunaro.or.jp	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 昭和61年4月		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 あすなろ会		
職員数	常勤職員： 54名	非常勤職員 9名
専門職員	（専門職の名称）	看護師 3名
	介護支援専門員 1名	管理栄養士 1名
	介護福祉士 34名	
施設・設備の概要	（居室数）個室（4）	（設備等）
	2人部屋（4）4人部屋（22）	防火設備、スプリンクラー

③ 理念・基本方針

基本理念

- ・ここで暮らして良かった、ここで暮らせて良かった、この地に白兎あすなろがあって良かったと言って頂ける様な施設作り。
- ・安全で快適な暮らしの中で、心安らかで喜びのある人生支援を行う。

基本方針

- ・尊厳と自立が大切にされ、利用者や家族が満足されるような、より質の高いサービスの提供を行う。
- ・利用者、家族の立場になって対応する。

④ 施設・事業所の特徴的な取組

- ・チームケアを取り入れアクティビティ活動（華道、茶道、音楽クラブ等）を行い、チーム内での活動を充実しておられます。
- ・認知症ケア（認知症指導者研修受講）、介護食（開口力向上、なめらか食への取り組み）の充実を図っておられます。
- ・個別機能訓練やポジショニングの研修等を行い、サービスの質の向上に努めておられます。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成27年7月17日（契約日）～ 平成28年9月12日（評価結果確定日）
受審回数(前回の受審時期)	1回（今回が初受審）

⑥総評

◇特に評価の高い点

1. 研究発表会等への積極的な参加について

職員に対し、鳥取県福祉研究学会や老人福祉施設協議会の研究発表会等への研究発表を推奨して、自己研鑽や意欲向上につなげておられます。

2. 施設の環境整備について

感染症予防や、衛生面、安全性に配慮した設備の改修や備品の設置など、環境整備に積極的に取り組んでおられます。

◇改善を求められる点

1. 理念や基本方針の実現に向けた具体的な中・長期計画の策定について

施設としての理念や基本方針を踏まえ、実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の課題を明らかにした上で目標を定め、その実現に向けた具体的な計画を策定することが必要です。併せて、中・長期計画の内容を踏まえた具体的な内容を、単年度の事業計画に反映することも望まれます。

2. 福祉サービスの質の向上に向けた取り組みについて

福祉サービスの質の向上のため、各種委員会の位置づけや取り組むべき課題を明確化し、PDCAサイクルに基づく組織的な体制を整備することが求められます。

3. 職員一人一人の育成に向けた取り組みについて

職員一人一人の育成に向け、目標管理制度に関わる規程（基準）等を整備し、一人一人の目標項目、目標水準、目標期限を明確にした目標管理が適切に行われるよう組織的な取り組みに期待します。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

コメントなし

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。

第三者評価結果

※すべての評価細目（45 項目）について、判断基準（a・b・c の3段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>○法人と施設の理念及び基本方針を明文化し、法人の理念は、事業計画やパンフレット、機関紙、また施設の理念は事業計画に掲載しておられます。</p> <p>○施設の理念は、「安全で快適な暮らしの中で、心安らかで喜びのある人生支援を行う」など、施設の目指す方向を明示し、基本方針は、それを踏まえた内容になっています。</p> <p>○職員へは、理念・基本方針が掲載された職員必携を配布し、4月の職員全体会で説明しておられます。</p> <p>○利用者・家族に対しては、入居の際の説明や家族会総会で資料を配布しておられます。</p> <p>○施設の理念や基本方針を地域住民や関係機関等にも広く周知する取り組みが望まれます。</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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>○社会福祉事業全体の動向は、全国老人福祉施設協議会や鳥取県老人福祉施設協議会等を通じて情報収集しておられます。</p> <p>○福祉サービスのコストや収支状況、稼働率等については、毎月の代表者会で状況を収集し分析しておられます。</p> <p>○今後は、施設が持つ特徴や地域での経営環境の課題を把握・分析しながら、中・長期計画の策定や単年度の事業計画に反映させる仕組みづくりが必要です。</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。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○施設の老朽化に伴う設備の整備について、毎月の代表者会議で改善策を検討し、取り組んでおられます。</p> <p>○毎月の利用状況や稼働率、光熱水費等のコストの状況は、毎月の代表者会議に報告され、改善すべき課題については職員間で共有し改善に努めておられます。</p> <p>○今後は、施設を取り巻く経営環境を把握しながら、経営課題を明確にした上で、役職員間で共有し、その課題解決や改善に向けた検討の場を設けるなど組織的な取り組みに期待します。</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。	a・b・(c)
<p><コメント></p> <p>○法人の中長期計画を策定しておられますが、それに基づく収支計画は策定してありません。</p> <p>○理念や運営方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にし、そのビジョンに対して、実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の具体性を持った計画を策定されることが求められます。</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。	a・b・(c)
<p><コメント></p> <p>○中長期を見据えた中・長期計画及び収支計画を策定し、その内容を反映した単年度の事業計画の策定が求められます。事業計画には、具体的な数値目標や実施状況の評価が行える、実効性のある内容が盛り込まれることが必要です。</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。	a・b・(c)
<p><コメント></p> <p>○事業計画は、各部署、各種委員会で前年度の評価を行った上で代表者会議において策定され、年度末の職員会議で配布・説明をしておられます。</p> <p>○事業計画の策定については、中長期計画を踏まえた上で、職員の参画や意見の集約、反映の仕組みを定め、定期的な実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われることが求められます。なお、実施状況の評価・見直しができるような具体的な内容となることが望まれます。</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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>○家族へは、年度初めの家族会総会で事業計画を配布して説明しておられます。</p> <p>○今後は、利用者等に対し、わかりやすく工夫した資料の作成や説明など、周知や理解を促す取り組みに期待します。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>○年1回の全職員対象の自己評価を実施しておられますが、評価結果から改善すべき課題を抽出し、改善策への取り組みには至っていません。</p> <p>○福祉サービスの質の向上に向けて、各種委員会の位置づけや取り組むべき課題を明確化しPDCAサイクルに基づく組織的な体制を整備することが求められます。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り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・b・c
<p><コメント></p> <p>○第三者評価・自己評価の結果から明確になった課題について、改善策や改善実施計画を策定し、職員間で共有するとともに、着実に実行していく組織的な仕組みづくりが求められます。</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
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・b・c
<p><コメント></p> <p>○施設長の役割と責任は、事務分掌や組織図等で示され、代表者会議や職員全体会において、自らの責任と考え方を表明しておられます。更に、広報紙の掲載等、地域へ向けても表明されることが望まれます。</p> <p>○平常時のみならず、有事における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確にしておくことが求められます。</p>		

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 (b) c
<p><コメント></p> <p>○施設長は、施設経営や法令遵守に関する研修会に参加しておられます。</p> <p>○施設長は、職員研修の場で法令遵守について研修を行い、理解を促す取り組みをしておられます。</p> <p>○遵守すべき法令はリスト化し、各部署やユニットに配布しておられます。</p>		
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 (b) c
<p><コメント></p> <p>○施設長は、介護力向上委員会、ヒヤリハット委員会、リスクマネジメント委員会等の各種委員会に出席しておられます。</p> <p>○個々の福祉サービスの向上に関わる課題を定期的に評価分析し、課題解決と改善に向けた組織体制の構築が求められます。</p>		
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 (b) c
<p><コメント></p> <p>○施設長は、毎月の収支状況を把握・分析し、課題を確認しながら稼働率の向上に努めておられます。</p> <p>○介護職員の職員体制を考慮するなど働きやすい人員配置に取り組んでおられます。</p> <p>○介護ソフトを導入し記録の電子化を進め、介護事務の負担軽減と業務の効率化に取り組まれています。</p>		

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・b・(c)
<p><コメント></p> <p>○必要な人材の確保については、法人全体で取り組んでおられます。</p> <p>○法人の基本方針・事業計画に職員の資質向上について明示しておられますが、必要な福祉人材の確保・定着に関する具体的な計画は策定しておられません。</p> <p>○必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針を明文化し具体的な計画を策定した上で、それに基づいた取り組みを実施されることが求められます。</p>		

15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>○法人の理念・基本方針に基づき、法人の行動基準に「期待する職員像」を明文化しておられます。</p> <p>○人事管理は、法人本部で一括管理しておられます。</p> <p>○人事考課制度により、年2回、職員から、目標や現在の職務についての意見や希望を聞き取る「自己申告書」を提出してもらい、適正配置や能力開発のために役立てておられます。</p>		
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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>○職員の就業状況は施設長と事務職員が確認をしておられますが、確認時期は定まっていません。</p> <p>○職員の介護休暇、育児休暇の取得を推奨し、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みをしておられます。</p> <p>○ソウェル・クラブへの加入や、施設内の親睦会等により福利厚生の実施を図っておられます。</p> <p>○メンタルヘルスの研修会の実施や、ストレスチェックを実施し、職員の心身の健康と安全の確保に向けた取り組みをしておられます。</p>		
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 (b) c
<p><コメント></p> <p>○法人の行動基準に、「期待する職員像」を明記しておられます。</p> <p>○人事考課制度による自己申告書をもとに上司との面談を行い、職員一人一人が目標を設定しておられます。自己評価と面談を半年ごとに行い、進捗状況や目標達成度の確認を行い、人材育成に向けた目標管理をしておられます。</p>		
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 (b) c
<p><コメント></p> <p>○法人の職員研修事業実施要綱に、職種ごと、職階ごとの研修体系が示され、法人内外の研修へ参加しておられます。</p> <p>○研修実施の年間計画は、法人本部の法人内研修委員会により作成しておられます。</p> <p>○職員に求められる知識・技術、専門資格の取得など、職員の教育・研修に関する組織の基本方針と体系的な計画が策定され、実行されることが求められます。</p>		

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・(b) c
<p><コメント></p> <p>○施設長は、職種に応じた研修の参加を勧めたり、職員の受講希望に配慮し、研修参加の機会を確保しておられます。</p> <p>○新任職員については、業務マニュアルに沿ったマンツーマンでのOJTを行い、技術向上を図っておられます。</p> <p>○研修参加後は、復命書を作成したうえで、職員会議で伝達しておられますが、研修成果の評価・分析はしておられません。</p> <p>○研修参加については、職員の経験や習熟度に応じた一人一人の体系的な教育・研修の体制を整え、研修成果の評価・分析を行う仕組みの構築が求められます。</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。	a・b・(c)
<p><コメント></p> <p>○受け入れの際は、「実習・研修受け入れのオリエンテーション」により説明を行っておられます。</p> <p>○実習生の学校と連携して実習内容のプログラムにより、実施しておられます。学校とは実習中も継続的に連携を図っておられます。</p> <p>○実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成に関する基本姿勢を盛り込んだマニュアルを整備することが必要です。</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。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>○ホームページ上で、理念・基本方針や、法人の財務状況・事業計画等を公開しておられます。</p> <p>○地域の公民館等へ施設紹介のパンフレットや広報紙を配布し、情報提供しておられます。</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。	a・b・(c)
<p><コメント></p> <p>○経理規程等を整備し適正な運営に努めておられます。</p> <p>○毎年法人内部監査を実施し、定期的に運営状況を確認する機会を確保しておられます。</p> <p>○経営上の改善点の発見とその解決のための客観的な情報を得るためにも、外部の専門家による指導等の取組を行うことが必要です。</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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>○納涼祭、敬老祭等の施設行事への地域住民の参加をとおして、地域との交流を深めておられます。</p> <p>○地域の社会資源の情報や移動図書館・クラブ活動の実施日等を掲示し、情報提供しておられます。</p> <p>○喫茶店への外出など、個々の利用者の希望に応じた外出支援を行っておられます。</p> <p>○利用者の地域行事への参加等、地域交流の機会を広げる取り組みを期待します。</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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>○華道・茶道クラブや、繕い物のボランティア等の受け入れをしておられます。</p> <p>○ボランティアの希望者に対しては、「実習（ボランティア）申込書」により受け付け、事前説明をして受け入れをしておられます。</p> <p>○ボランティア等の受け入れに関するマニュアルの策定と学校教育等への協力に関する方針を明文化しておくことが望まれます。</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。	a・b (c)
<p><コメント></p> <p>○利用者へのサービスの質の向上のために連携が必要な機関・団体などの社会資源をリスト化しておくとともに、地域内の関係機関との定期的な連絡会の開催等、地域の福祉課題の解決に向けて関係機関と協働した取り組みを期待します。</p>		
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 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>○津波発生時における地域の避難所に指定されています。</p> <p>○地域の公民館からの要望により、研修の講師としての協力や、来所者への相談受付をしておられます。施設が有する機能を積極的に地域に開放・提供する取り組みを検討されることを期待します。</p>		
27	II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b (c)
<p><コメント></p> <p>○法人・施設が地域の福祉力を高めるための役割を果たすためにも、地域交流などを通じ意見を聞くことで、地域の生活課題や福祉課題を積極的に把握し、その課題の解決に向けた公益的な事業・活動に主体的に取り組まれることを期待します。</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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>○利用者を尊重したサービスの提供については、法人の倫理綱領に明記し、全職員に配布しておられます。</p> <p>○福祉サービスの各種マニュアルに、利用者の人権尊重と尊厳の保持を明記しておられます。</p> <p>○年1回、人権や虐待防止、認知症ケアについての研修を実施し、職員が共通の理解を持つための取組を行っているおられます。</p> <p>○半年に1回、全職員が自己点検チェックシートによりセルフチェックを行い、その結果は虐待防止委員会で検討しておられます。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>○プライバシー保護マニュアルを整備し、新人研修や業務の場面で職員に周知しておられます。</p> <p>○多床室は仕切りを設置し、プライバシーの保護に配慮した環境整備に努めておられます。</p> <p>○不適切な事案が発生した場合の対応方法は、「虐待発生時の対応」のフローチャートで定められています。</p> <p>○利用者や家族にプライバシー保護と権利擁護に関する取組を分かりやすく周知することが望まれます。</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。		
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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>○利用希望の家族や関係者に対し、施設の特性やサービス内容・利用料金等について、パンフレットや料金表・重要事項説明書等により説明しておられます。</p> <p>○施設見学や体験入所の希望があれば、随時受け入れておられます。</p> <p>○情報提供の方法・内容・活用状況について、適宜見直しを行われることが望まれます。</p> <p>○公共施設等の場所へパンフレット等を配布し、多くの人が情報を入手できるような取組が求められます。</p>		

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 (b)・c
<p><コメント></p> <p>○サービス開始・変更時には、担当者が重要事項説明書と入所契約書により説明を行い、署名捺印により同意を得ておられます。利用者の意思決定が困難な場合は、代理人の同意を得ておられます。</p> <p>○サービス変更時にはサービス見直し会議を実施し変更しておられます。会議開催時は家族へ参加を呼びかけ、欠席される場合は、事前に書面で意見を出してもらうようにしておられます。</p> <p>○説明にあたっては、利用者や家族等が理解しやすいような工夫や配慮が望まれます。</p>		
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
<p><コメント></p> <p>○病院への移行の際は看護連絡表により利用者の情報をまとめ、引き継ぎをしておられますが、手順書は定めておられません。</p> <p>○サービス利用が終了した後も、相談員を相談窓口として家族等がいつでも相談できるようにしておられます。今後は相談方法等について記載された資料の作成と配布が望まれます。</p>		
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、取り組んでいる。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>○毎年1回、サービス全般に関する満足度調査を利用者と家族にしておられるほか、退所者には家族にアンケートを実施しておられます。</p> <p>○アンケートは集計し、各部署で共有しておられます。検討が必要な事案については代表者会議で協議のうえ、各種委員会で具体策を検討しておられます。</p> <p>○検討結果は施設内の掲示や広報誌により、フィードバックしておられます。</p> <p>○今後、利用者参画のもと改善策を話し合った上で改善計画を作成するなどの取り組みを期待します。</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。		
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
<p><コメント></p> <p>○入居時に、苦情相談窓口について重要事項説明書により利用者等に説明しておられるほか、施設内に掲示して周知しておられます。</p> <p>○受け付けた苦情は、苦情解決検討会で改善策の検討をし、対応策を申し出者にフィードバックするなど迅速に対応しておられます。また、内容によっては、施設内への掲示により公開しておられます。</p> <p>○苦情等の内容は苦情申し出聞取り票により適切に記録し、保管しておられます。</p> <p>○苦情を申し出やすい工夫をされることを期待します。</p>		

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
<p><コメント></p> <p>○サービス利用開始時に、重要事項説明書により施設内の苦情・相談窓口を説明しておられます。</p> <p>○日々の生活場面の会話の中で、職員が利用者の意向の聞き取りをしておられるほか、市のあんしん介護相談員や傾聴ボランティアが相談や話し相手として関わっておられます。</p> <p>○複数の相談方法や相手を自由に選べることをわかりやすい文書で説明するなど、相談しやすい環境づくりにより一層取り組まれることを期待します。</p>		
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 (b)・c
<p><コメント></p> <p>○苦情解決マニュアルを整備し、苦情や意見等に対応しておられます。マニュアルは相談員部会において、年1回見直しをしておられます。</p> <p>○苦情や意見等のあった利用者本人へは迅速に対応し、検討に時間を要する場合は、その旨を申し出者に報告しておられます。</p> <p>○利用者からの意見は、代表者会議において検討しておられます。</p> <p>○サービスの質の向上に向けて検討する場面を定め、改善へ向け取り組む体制の構築を期待します。</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。		
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。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>○ヒヤリハットは所定の様式により報告され、リスクマネジメント委員会で検討・対応し、職員間で問題を共有して、再発防止策を検討しておられます。</p> <p>○職員へは、日々の業務の中で事故発生時やヒヤリハット時の手順の説明が行われ、安全確保・事故防止に関する研修を実施しておられます。</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。	(a) b・c
<p><コメント></p> <p>○感染症マニュアルを策定し、感染症予防対策委員会を設置して感染症予防に努めておられます。年1回、マニュアルの評価・見直しを行っておられます。</p> <p>○職員に対して、感染症予防とマニュアルの周知を目的とした研修会を年1回開催し、予防に努めておられます。</p> <p>○感染症は発生した場合は、罹患利用者の隔離や職員の出勤制限、掲示物による来館者への注意喚起等により、感染拡大防止に努めておられます。</p>		

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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>○消防計画を策定し、利用者の安全確保のための体制を整備しておられます。</p> <p>○夜間火災を想定した避難訓練を、地域の消防団の協力を得て、年1回実施されるほか、昼間の火災を想定した避難訓練を年1回実施しておられます。</p> <p>○食料や備品等の備蓄リストを作成し、管理栄養士の管理のもと、災害発生から2日間の備蓄を整備しておられます。</p> <p>○今後は、津波等の災害に対する取り組みも検討されることを期待します。</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 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>○福祉サービスの標準的な実施方法がマニュアル化されています。マニュアルには利用者尊重やプライバシー保護等に関わる姿勢を明示しておられます。</p> <p>○日々の業務の中での個別の指導により、標準的なサービスの実施方法を職員へ周知しておられます。</p> <p>○福祉サービスが適正に実施されているか確認・検証する取り組みを期待します。</p>		
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 (b) c
<p><コメント></p> <p>○各種マニュアルの実施方法は、法人の各部会で見直しを実施しておられます。</p> <p>○標準的なマニュアルを実効性のあるものとするため、職員や利用者等の意見や提案を取り入れながら、サービス全般の実施方法の定期的な検証・見直しを組織的に行う仕組みづくりが求められます。</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。		
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)・b・c
<p><コメント></p> <p>○計画策定の責任者を設置し、ケアプラン作成の要点に基づき定められたシートにより策定しておられます。</p> <p>○計画の作成及び見直しは、決められた手順でアセスメントを行い、利用者や家族、多職種の参加によるカンファレンスを開催し、個別支援計画を策定しておられます。</p>		

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><コメント></p> <p>○モニタリングは月1回実施し、個別支援計画の評価を実施しておられます。個別支援計画は、6カ月に1回および状況に応じて見直しをしておられます。</p> <p>○急な変更が必要となった場合も、随時カンファレンスを開催して計画変更しておられます。変更後の個別支援計画は、フロアごとのチーム会で報告をし、職員間で情報共有しておられます。</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。		
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><コメント></p> <p>○フォーカスチャータリング方式（利用者の反応・状態に焦点をあてた経過記録の方法）の導入により、統一した方法で記録をしておられます。</p> <p>○サービスの日々の実施状況は、利用者一人一人の個人ケース記録に記載しておられます。変化があった場合はチームごとの連絡ノートに記載し、職員が確認するとともに、終礼時に報告を行い情報共有しておられます。</p>		
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><コメント></p> <p>○記録の保管、廃棄、情報提供等についての個人情報保護規程を定め、記録管理の責任者を設置し管理しておられます。</p> <p>○職員に対して個人情報保護規程等の説明を実施し資料を配布しておられます。</p> <p>○個人情報の取り扱いについては、重要事項説明書により、入所時等に利用者、家族に使用目的を説明しておられます。</p>		

福祉サービス第三者評価結果 (付加基準—高齢者福祉サービス版<特養>—)

※すべての評価項目（17項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を記入する。

A-1 支援の基本

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-1-① 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	①入所時に調査票や家族から聞き取りした「暮らしの情報シート」により、利用者のADLや過ごし方の好み、これまでの自宅での様子を把握し、個別性に配慮した過ごし方ができるよう配慮しておられます。
A-1-② 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	②日々の食事、入浴、排せつ等の生活場面において、声かけをしてコミュニケーションを図るよう心掛けておられます。コミュニケーションの取り方については、チーム会等で確認を行い、職員の共通認識を図っておられます。

A-2 身体介護

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-2-① 入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	Ⓐ・b・c	①利用者個々の状態にあった入浴形態・方法により、介助をしておられます。入浴時は健康状態をチェックし、認知症等のため入浴拒否がある場合は、日時を変更したり、介助方法を工夫したりして対応しておられます。
A-2-② 排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	Ⓐ・b・c	②利用者の意向を踏まえ、自立に向けた排せつが行えるよう配慮しておられます。利用者一人一人に合わせた介護用品を工夫して、介助時には皮膚の状態を観察をしておられます。
A-2-③ 移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	Ⓐ・b・c	③利用者の心身の状況に合わせ、自立支援に配慮した福祉用具を選択しておられます。施設内を制約なく移動できるよう、配置の工夫をしておられます。
A-2-④ 褥瘡の発生予防を行っている。	Ⓐ・b・c	④入浴や排せつ時の皮膚の状態観察や、定期的な体位変換により、褥瘡の発生予防に努めておられます。各部署の担当者で構成される褥瘡予防対策委員会を設置し、予防策等を検討しておられます。

A-3 食生活

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-3-① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。	Ⓐ・b・c	①利用者アンケート等により希望を聞き、献立に反映しておられます。旬の食材や地元の食材を使った適温の食事を提供しておられます。
A-3-② 食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	Ⓐ・b・c	②利用者の状態に応じた栄養ケア計画を作成し、できるだけ自分で、好みのペースで食べられるよう支援をしておられます。看護師や機能訓練士と連携し、栄養面・形態に配慮した食事を提供しておられます。
A-3-③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	Ⓐ・b・c	③職員を口腔ケアの研修に派遣しておられます。週1回、歯科医師、歯科衛生士の口腔ケアの助言・指導を受けて、状態に応じた口腔ケアを行っておられます。

A-4 終末期の対応

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-4-① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。	Ⓐ・b・c	①ターミナルケア対応マニュアルを策定し、看取り介護を行う体制を整備しておられます。職員を終末期ケアに関する外部研修へ派遣しておられます。

A-5 認知症ケア

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-5-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	Ⓐ・b・c	①職員を認知症実践者研修等に派遣し、復命書の供覧により伝達しておられます。職員全体で共有が必要な内容は、職員全体会や介護士会等の場面で周知しておられます。
A-5-② 認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。	Ⓐ・b・c	②居室は同室者の組み合わせに配慮するほか、症状に合わせて、畳部屋の利用やセンサーの設置により、転倒等の防止に努めておられます。居室やトイレ等の場所がわかりやすいように表示の工夫をしておられます。

A-6 機能訓練、介護予防

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-6-① 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	①利用者一人一人の個別機能訓練計画を作成し、機能訓練等を実施しておられます。日常生活動作による生活リハビリにより、心身機能維持に努めておられます。

A-7 健康管理、衛生管理

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-7-① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。	Ⓐ・b・c	①体調の変化の発見及び対応方法マニュアルにより、利用者の体調変化に気付いた場合の対応手順を確立し、医師や看護師との連携体制を整備しておられます。
A-7-② 感染症や食中毒の発生予防を行っている。	Ⓐ・b・c	②職員へ感染症や食中毒予防の研修を行い周知徹底をして、発生の予防に努めておられます。また、発生した場合の対応手順を決めて対応する仕組みがあります。家族・来館者へ、手洗いや消毒の呼びかけをしておられます。

A-8 建物・設備

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-8-① 施設の建物・設備について、利用者の快適性に配慮している。	Ⓐ・b・c	①職員や業者による建物・設備の定期点検を行うほか、床にはクッション性のある素材のものを使用するなど、安全な環境整備に努めておられます。多床室にはパーティションを設置し、プライバシーに配慮して快適に過ごせるよう配慮しておられます。

A-9 家族との連携

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-9-① 利用者の家族との連携を適切に行っている。	Ⓐ・b・c	①カンファレンス時には家族の参加を得るようにして、意見交換をして要望等を聞き取るよう努めておられます。家族会や施設行事の案内を行い、参加の呼びかけをしておられます。