

評価細目の第三者評価結果

デイサービスセンター みーの・みーの

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人理念はパンフレットやホームページに記載されている。さらに事業所として、目指す方向や使命、考え方が十分読み取れる理念を示している。年1回は各部署で理念の理解についての研修を実施している。また、経験年数ごとの個別研修においても理念を周知させている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人全体の管理者会議で地域福祉計画の動向と内容の情報収集が行われ、そのデータを基に、事業所ごとの事業所会議さらに部署会議へと下ろされ、通所介護事業所としての月例事業報告から年度事業報告を作成し、事業分析がされている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>分析された経営課題は具体的な数値目標と予算化をし、毎月の部署会議で報告している。法人の他事業所と連携し認知症対応型通所介護の特性を活かした経営に努めている。</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
良い点／工夫されている点：		

法人全体で、地域のニーズや課題を明確にし、あなたの街の「新生メディカル」ネットワークが構築され、平成 26 年度から 5 年間の中長期事業計画が策定されている。収支計画もそれに準じている。		
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： 法人全体の中長期事業計画に基づき、ITの導入で業務の効率化を図ることを目標に掲げ、具体的な数値も出されている。		
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： 前年度の実績を踏まえて、今年度の事業計画が作成されている。社会情勢の変化、来年度の制度改定を踏まえ事業所として行うべき内容を検討して策定されている。部署会議で周知を図り、職員一人ひとりの取組へのモチベーションに繋げている。		
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： 事業計画は、閲覧による方法で利用者等の周知を図っている。閲覧は情報開示規定に則って対応している。		
改善できる点／改善方法： 事業計画の周知を情報開示という方法で対応されているので、家族等に渡す重要事項説明書に情報開示について記載されたい。また、運営推進会議等を活用し、説明の機会とされたい。		

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： 法人内部監査による監査とその結果に基づいて、改善を図る仕組みがある。キャリアパス段位取得にも積極的に取組んでいる。年1回、法人でサービスの質の向上につながる研究発表会を開催し、職員は法人内での審査、地区大会、全国大会と研究発表にチャレンジしている。		
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： 法人内部監査の結果に基づいた改善課題は職員間で共有し、PDCAの展開が適切になされており、サービスの質の向上に努めている。		

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者は、契約時には自ら利用者とその家族と面談し、説明等している。管理者不在時は、事象に応じて連絡順位や連絡先などが、シフト表の中で明らかになっている。利用者とその家族に「みーの・みーのだよ」で情報を発信しているが、組織の中では役職で呼ばないことにしており、管理者という表記をせず、職員とフラットな関係で仕事をするにより、利用者や家族、職員とのコミュニケーションの円滑を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>フラットな関係の利点はあるものの、利用者や来訪者が、職員の顔と名前、役職(職掌分担)を知ることによりコミュニケーションの円滑と責任ある対応にもつながると思われる。事業所内に雰囲気損なわない程度で、職員紹介の掲示を検討されたい。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法令をはじめ、各種マニュアルは、職員全員に配布されている。年に一度、法令についての勉強会を開催している。また、法改正のつど、部署会議において、その周知が行なわれている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>現在、紙媒体で情報の共有化を図っているが、量も多く内容も多岐にわたるため、情報の電子データ化を検討されている。電子データ化を機会に、検索の利便性や携行の可能性に期待したい。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>サービス時間終了後、日々、フィードバックを行い、どんな情報も丁寧に汲み上げられている。小さなミスやヒヤリハット、事故等は、本人の失敗ととらえず、問題解決を促しながら次につなげる方向で職員とコミュニケーションをとり、職員のスキルアップにつながる研修提案をするなど、指導力を持って、職員個々の能力と意欲を引き上げている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者は、法人内部監査のメンバーでもあり、相互の事業を監査しあう中で、事業所の運営に活かしている。管理者自ら業務のシフトに入っており、業務をする中で、普段から職員の勤務に関する要望や意識を拾い上げやすい雰囲気を作り、円滑な勤務体制の構築に心掛けている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>経験や実践能力に応じた研修計画を確立し、質の高い人材育成の取組に力を入れている。人材確保、育成計画、人事管理は、本社と連携を取りながら行っており、現場からの要望は毎月の管理者会議にあげられ、審議ののち本社総務部が手配等を行っている。急を要する場合は、会議を待たず、稟議書によって検討することもできる体制がある。事業所単体としても、日ごろから、様々な機会に、人員確保につながる声かけや人脈づくりに努められている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人全体でのスケールメリットを生かし、多くの経験値や情報を法人の事業所間でシェアできている。法人内での人事異動により、異なる種別事業所で培われた体験や力量が、当事業所での職務の質の充実・向上につながっている。</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組んでいる。	A
<p>半期ごとに個別評価面談を実施することにより、各職員の働き方の相談を行なえる体制が整っている。また随時、個別相談を実施し、要望を吸い上げることができるようになっている。毎月の勤務シフト作成においても、職員の要望に配慮している。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>年度ごとに、職員の勤務年数等に合わせた研修計画および履修記録が整えられている。これらをベースに毎年、職員と面談の上、個別に研修計画を作成し実施されている。職員が現場での経験を基にした研究事例を発表できる機会が毎年法人全体で設けられており、その表彰も行われている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>年に一度、職員は社長と直接、理念を学ぶ機会がある。社内、社外研修ともに研修メニューが豊富で、勤務年数や職員の状況に合わせた研修計画のノウハウを持っており、充実した職員教育・研修が実施されている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>研修記録、報告書が整備され、それらに基づき、各職員の習熟度をみながら、次段階の研修にすすむよう配慮されている。知識や経験のない他業種から入った職員を育て上げる体制があり、資格取得のために勤務シフトの配慮も行なわれている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>介護福祉士養成実習の一環として、その中の一日を当事業所の実習に当てている。実習生に対して、オリエンテーションを実施し、事業所全体で、実習生受入れのコンセンサスを持った上で、実習生が円滑に実習出来るよう、依頼先との連携を密にし、実習を実施している。実習生の指導には管理者があたっている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページ上で基本方針を公表している。法人内では動画を活用して利用者の様子を伝え、事業所の特徴を説明したり、利用者家族などにはたよりなどを通じて事業所情報を届けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>これまで情報発信をあまり積極的になかった人々（例えば、市内のケアマネジャー、将来利用を検討するかもしれない人、近隣の住民、小中学校の教育の中で福祉活動を関連付けて考えている人、ボランティアに取り組んでいる人など）に、それぞれの属性にあった方法（来所、電話、ネット、チラシ、訪問等）で、事業所の活動を分かり易く発信していく工夫に期待したい。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>公認会計士をはじめとする各専門家の定期的な指導により、経営改善を続けており、法人全体で具体的な経営目標数値などが、会議の都度明確になっている。</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
<p>良い点／工夫されている点： 近隣各戸を訪問し、認知症に対する説明を行い、徘徊などがあった場合などの理解を求める活動を行っている。運営推進会議に、住民代表として自治会長に参加してもらい、事業所が地域の一人として認知されることに努めている。</p> <p>改善できる点／改善方法： 地域交流として、地域住民を招きイベント活動をすることは、スペースや人員のキャパシティの観点から、すぐに取り組むのは難しい現状にあるのなら、まずは、いわゆる「ご近所さん」としての存在を、地域住民にさらに認知してもらうという視点から、自治会長にとどまらず、民生委員、小中学校の福祉活動・職場経験の場などあらゆるソースを洗い出し、距離が近いところから顔と顔をつなげる努力をされたい。そういう活動の中から、漠然としている「地域との交流」というものを、周囲がなにを感じているのか、当事業所はそれをどう具体化していけるのかの端緒を探ることから始められたい。</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。	非該当
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点： 運営推進会議に参加し、地域との関わりを深めている。地域包括支援センター、かかりつけ医などと連携を図っているほか、大垣市介護サービス事業所連絡会を通じて、各種情報を取得し、その内容は各職員に周知されている。関連機関の中で活動している人の顔が見えるつながり方ができている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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。	B
<p>良い点／工夫されている点： 法人本部では地域住民に向けた講演会やセミナーを数多く用意しており、その情報は事業所からも発信している。</p> <p>改善できる点／改善方法： 法人全体で持っている介護のノウハウを、地域に還元しようという意識はあるが、スペースの問題から当事業所内での実施が難しいとされているが、地域や小中学校に出向く方法もあり、先方の要望を聞きながら、単独または協働で提案できるメニューなどを勘案・呈示したうえで、当事業所ができる活動の模索を重ねられたい。それが出来る力量を持った事業所と思われる。</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。	非該当
<p>良い点／工夫されている点：</p>		

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： 理念や倫理綱領などの基本姿勢は法人のマニュアルに明示され、各種研修会や社長が職員に理念を語るなど、理解深化に向けて法人全体で取組まれている。理念やケアの技術を網羅したマニュアル集が職員一人ひとりに配布され、利用者尊重・基本的人権について常に手元で確認し、各種研修記録やフィードバックシートの評価等がいつでも閲覧できる環境にあり、利用者尊重の姿勢はケアの柱になっている。		
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
良い点／工夫されている点： プライバシー保護規定や虐待防止マニュアル、ヒヤリハット対応方法等が整備され、研修や事業所内会議で職員の理解が図られている。特に配慮が必要な排泄、入浴、更衣等の介護マニュアルにはプライバシー保護の視点が明記されている。		
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： サービス利用前に、体験が出来る体制が整っている。見学や相談にも随時対応している。サービスの概要や利用料金は法人のホームページやパンフレットで情報を提供している。利用者のプライドや介護家族の思いに配慮して情報提供が行われている。		
改善できる点／改善方法： 株式会社であるが故に公的場所でのパンフレットの設置が制限されているが、情報提供場所の開拓や、電子媒体を活用するなど、より多様な方法での情報提供の工夫に期待したい。		
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： 契約時は利用者宅を訪問し、在宅での環境も確認しながら、納得してサービスの開始が出来るよう利用者や家族に丁寧な説明が行われている。利用契約書、重要事項説明書に加え、十分なアセスメントを行っている。		
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：		

<p>病院や他施設への移行は、ケアマネジャー等を通じ、速やかに必要とされる機関に基本情報やケア内容等がわかる情報を書面で提供し、サービスの継続や適切な移行につなげている。ケアマネジャーと連携し在宅サービスを最大限活用し、出来る限りの在宅生活の継続をめざしてサービス提供に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 生活相談員が家庭訪問をし、家族の意向や満足度について聴取、把握している。利用者の要望や思いは、職員と1対1のアセスメント面談で把握に努めている。さらに今後は利用者担当を決め、毎月ゆったりとした環境で時間をかけ、より丁寧な聞き取りの取組を計画している。定期的に発行するたよりや家族との連絡帳を活用し、利用者や家族との信頼関係の構築に努めている。設立当初より年1回日帰り旅行を企画し、継続して実施している。利用者はもとより、家族、ボランティアとともに観光や食事を楽しみながら親睦を図る機会を設けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 家族会を設置し、利用者満足度の把握を行う計画もあったが、家族の負担感が懸念され事業所の検討課題となっている。家族が参加されている行事の機会を利用して意見を拾い上げる等、家族会にこだわらず事業所でできることから始められたい。</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	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
<p>良い点／工夫されている点： 苦情解決責任者の設置、受付機関について契約書に記載し説明している。利用者の苦情は、日常のケアの中で発言を注意深く聞き取り、内容によってはフィードバックシートを活用し意識して改善に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 苦情解決の仕組みに、第三者委員の存在があることが望ましい。</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
<p>良い点／工夫されている点： 事業所内に談話スペース、相談室などの設置がある。家族との連絡ノートには家族からの意見欄があり、気軽にやり取りできるノートになっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点： 送迎時、訪問時、サービス担当者会議などで利用者の相談や意見に随時対応している。家族からの伝達事項は、迅速かつ確実に対応できるよう職員間の申し送りを徹底させ、フィードバックの方法が確立されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 意見箱の設置には活用がないことを想定し消極的であるが、意見が言える環境を整備することは事業所の姿勢として望まれる。</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	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

<p>良い点／工夫されている点： ヒヤリハット、事故対応等、フィードバックシートにより迅速に分析・対応策が検討され、文書化して職員間で共有する水平展開の仕組みが整っている。特に職員の主体的な振り返り作業を経験ある職員が支える教育環境が醸成されている。また、法人全体のヒヤリハットが加除式で綴られ、当事業所のみならず他事業所の事例からも学ぶ機会としている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点： 感染症マニュアルに基づき、看護師を中心とした体制が整備されている。感染対策のキットが常備されており、送迎車にも備え、いち早く対策を講じ、未然に防ぐことで利用者の安心に繋げている。また、嘔吐した場合の吐しゃ物範囲を想定した実地訓練も行い、対応を確実なものにしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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行っている。	A
<p>良い点／工夫されている点： 災害時マニュアルを整備し、利用者、職員の安否確認方法の明確化、食糧2日分の備蓄、避難ルート、避難方法の取り決めがある。運営推進会議では地域連携の視点で災害時の情報を共有している。利用者が突然の避難訓練で混乱を招いた経験から、避難ルートを散歩コースとしたり、水害を想定して2階へ上がる歩行訓練を行うなど、普段の活動の中で取組む工夫がなされている。手作りの防災頭巾がすぐ手に取れる場所に用意されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： サービス提供に関するマニュアルがファイルに綴られ、手引き書として全職員に配布され、常に活用されている。実施状況は、カンファレンスやフォローアップ研修等で確認、評価される仕組みとなっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点： 実施方法の検証、評価、必要な見直し、毎月の職員と管理者によるケアカンファレンスで行われている。利用者が少人数であり、標準的実施を基本に、個々に合わせたサービスの提供が柔軟に行われている。</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	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
<p>良い点／工夫されている点： 担当のケアマネジャーと密な連携で個別通所介護計画が作成されている。在宅での生活状況を丁寧にアセスメントし、在宅と通所での過ごし方の継続性あるサービスの提供に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	A
<p>良い点／工夫されている点： 3ヵ月ごとの定期にケアマネジャーと共に計画の見直しを行なっている。適切な個別支援計画で、身心の機能レベルが低下することなく通っている利用者もみえる。</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	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
<p>良い点／工夫されている点： 業務終了後、その日の利用者のサービス実施状況を記録し、職員間で共有され、適切に管理されている。家族との連絡ノートには、利用者のバイタル記録や一日の様子などを対応した職員が記入している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 現在、各種記録は手書きで対応しているが、電子データ化を検討されており、導入されれば情報の集約化と効率化が進み、サービス実施の効果的活用に期待したい。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点： 法人の個人情報に関する指針が掲示され、重要事項説明書にも記載がある。記録管理の責任者の設置があり、個人情報保護の観点から職員全員が適切な管理に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

(別紙)

評価細目の第三者評価結果（高齢分野）

支援の基本

特養 1-①、通所 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： ケアミニマムの視点から、利用者の「したいこと」を汲み取り、「できること」が増えるよう詳細なアセスメントの分析をもとにした取り組みで、満足いく一日の過ごし方に努めている。	
改善できる点/改善方法：	
特養 1-②、通所 1-②、訪問 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： ユマニチュード手法のケアを取り入れ、利用者に寄り添った支援をケアの基本姿勢にしている。利用者と職員が1対1でゆっくり談話できる時間と空間を確保し、利用者本人の思いや希望を丁寧に聴き取ることに努めている。	
改善できる点/改善方法：	

身体介護

特養 2-①、通所 2-①、訪問 2-①	第三者評価結果
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。	A
良い点/工夫されている点： 個浴での入浴となっており、立位が不安定な利用者には職員 2 人介助で対応している。入浴前には健康チェックがなされ入浴の可否を判断し、必要に応じて清拭等への変更を行っている。個浴の浴槽であるが、洗い場や脱衣室は十分な広さがあり、開放感がある浴室でゆっくり入浴が楽しめる。	
改善できる点/改善方法： 職員負担や利用者の安心、安全に配慮して、機械浴の導入を検討されている。利用者の身体状況に合わせた入浴手段で安全かつ適切な入浴の提供になることを期待したい。	
特養 2-②、通所 2-②、訪問 2-②	第三者評価結果
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。	A

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>手すりの設置で排泄の自立へつなげている。便器近くに鈴がさげてあり、呼び鈴として機能している。トイレ誘導は職員のさりげない声掛けで行い、台所や共用空間とトイレの位置が近く、消臭や換気に気を配っている。職員は利用者がトイレに入る動作を常に把握し、排泄チェックと安全管理に努めている。新人研修では、紙オムツを着装して排泄行為を体験し、利用者の気持ちに寄り添う支援につなげている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 2－③、通所 2－③、訪問 2－③</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。</p>	<p>A</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>送迎車を利用する際の移動、移乗には、職員が利用者をゆっくり手びきし、安全に配慮して事故がないよう送迎マニュアルに沿って対応している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 2－④、通所 2－④、訪問 2－④</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>褥瘡の発生予防を行っている。</p>	<p>A</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入浴時に褥瘡をチェックし、看護師と連携して褥瘡予防に努めている。在宅生活での褥瘡予防はヘルパーやケアマネジャーと連携して取り組む体制にある。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

食生活

<p>特養 3－①、通所 3－①、訪問 3－①</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>A</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人で調理された副食が配食され、配膳直前に温めている。御飯と汁物は事業所で作り、調理中には匂いが室内に漂い、家庭的な雰囲気の中での食事時間となっている。質・量ともに満足できる水準で、料理にあった食器が使われ、美味しく食べる工夫がされている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 3－②、通所 3－②、訪問 3－②</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>A</p>

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の常態に合わせた食事形態で対応している。薄味のバランスの取れた献立になっており、利用者の食事摂取量を把握し、健康管理につなげている。むせやすい人にはお茶や高カロリーリキッド等をゼリー状にして対応している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>職員も利用者と同じ食事を、一人ずつ順番に検食というかたちでもよいので、一緒に食べる機会を設けられたい。同じものを食べることで、気付くことがあり、より良い食事提供につながることを期待したい。</p>	
<p>特養 3-③、通所 3-③、訪問 3-③</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。</p>	<p>A</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>あえて口腔ケア加算を取ることなく、食前に口腔体操を行い、食後は歯磨きを促し、口腔ケアの支援はデイサービス 1 日の流れの中に組み込まれている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

認知症ケア

<p>特養 5-①、通所 4-①、訪問 5-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>認知症の状態に配慮したケアを行っている。</p>	<p>A</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>定期的アセスメントやケアの中での観察から利用者の状態を把握し、抑制・拘束は行わない方針を原則として、一人ひとりの症状に寄り添った支援が行われている。ユマニチュードケアを取り入れ、利用者の尊厳を支える介護実践に取り組んでいる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 5-②、通所 4-②、訪問 5-②</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>A</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>回想法にもなるような昔使われていた食器棚、振り子時計、三面鏡等が配置されており、小ぶりの水槽で金魚を飼育、季節が分かる絵、その日のカレンダー、ミニチュア地蔵等、飾り過ぎない優しい雰囲気落ち着いた環境になっている。静養ベッドやゆったりしたソファーが用意され居心地良い場所を選んで過ごすことができる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

機能訓練、介護予防

特養 6-①、通所 5-①、訪問 6-①	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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>暮らしの中で意識して動いてもらう生活リハビリを基本に、散歩や園芸活動、食事の配膳作業、入浴や排泄も出来るだけ本人の力を引き出した支援で身体機能維持につながっている。書道や手芸、棒を使った体操やボールを使ったゲーム、ピアノ伴奏による歌など、利用者が望むメニューを提供し、生活機能の維持向上が図られており、利用者の表情は明るく穏やかである。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

健康管理、衛生管理

特養 7-①、通所 6-①、訪問 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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>家族とは利用者個別シートファイル（連絡帳）でやり取りが行われているが、その日の迎え時、家族から利用者の体調や朝食摂取状況の聞取り、職員間で共有している。利用者開始・終了時には健康チェックを行い、健康管理が適切に行われている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
特養 7-②、通所 6-②、訪問 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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>緊急時の対応マニュアル、緊急時連絡体制が明記され、必要時には迅速かつ適切に医療が受けられる体制が整備されている。また、家族と常に連絡が取れるようにし、体調不安の場合は早めの受診を勧めている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
特養 7-③、通所 6-③、訪問 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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>常に、デイルーム全体に効果がある次亜塩素酸精製水の室内噴霧が行われており、洗面台に適切な手洗い方法の張り紙や手指消毒液を備えている。感染症対応の職員研修と実践訓練が行われている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

建物・設備

特養 8-①、通所 7-①	第三者評価結果
---------------	---------

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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>トイレと浴室を中心に、清掃・整備のチェック項目が具体的になっており、日々チェックが実施されている。静養ベッドの場所はカーテンで仕切られており、プライバシーの配慮や、利用者の体調や要望に合わせて別室で静かな時間を過ごすことができる環境を整えている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

家族との連携

特養9-①、通所8-①、訪問8-①	第三者評価結果
利用者の家族との連携を適切に行っている。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者個別シートファイル（連絡帳）に職員と家族双方が記入することを通して、伝達や要望のやりとりのツールが確立している。また、日々の送迎時に直接家族と話すことで、書面には表れない微妙なニュアンスを受け止めることにも心がけている。得られた情報は、都度、業務日誌に記入し職員間で共有している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	