

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>法人の理念「～とともに暮らし、ともに喜び～」 「～とともに支え、ともに生き～」 「～ともに高め、ともに歩む～」が明文化され、それを踏まえて、3つの基本方針が明文化されている。理念、基本方針は、明文化され、広報誌やホームページ等で公表されている。職員は、理念及び基本方針が記載された名刺（裏面）を携帯し、さらに毎日のミーティングにて理念、基本方針を暗唱し職員間での理解と周知を図っている。利用者・家族に対しては、理念・基本方針を、家族会等の機会を捉えて説明する等、周知に向けた取り組みを行っている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>介護保険制度の改正や社会福祉事業の動向を踏まえ、近隣地域（西濃地域）の施設長間の会議に積極的に出席する等して地域の人口動態や社会資源状況等の地域特性や地域の福祉ニーズを把握し、事業経営をとりまく環境や経営状況を分析している。各種補助金、助成金の活用や介護報酬加算などにより、収入財源の確保をし、職場環境の整備に努めるとともに、適正な経営管理に向けた取り組みを行っている。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業所の経営分析を定期的に行い、経営課題を明確にしている。具体的な取り組みの一つとして、オムツの種類等の介護用品や電気代等の光熱費、コピー用紙などの事務用品費の見直しをし、職員一人ひとりがコスト意識を持てるような取り組みをすすめており、結果も出始めている。また、今後の課題である人員確保、人材育成や定着、さらに地域貢献活動に力を入れるための取り組みとして、現在、委員会活動を中心に職員同士の検討の場を設け、組織的に取り組んでいる。委員会活動は、通常業務と一体的に施設長が人事評価をして行い、給与に反映できるようにするなど委員会活動を本務として定着する取り組みをしている。</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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 5年ごとに中・長期計画（28年～32年度）が策定され、その内容の実施と次回の計画に向けた見直しが行われている。「将来を展望した法人経営の推進」を基盤に新規事業として、例えば、地域共生社会へのアプローチとして昨年度から施設内に開設された「おもちゃ図書館」の運営、事業経営体質を強化するための職員体制の整備として、「外国人技能実習生の受入れ」・「休日専門パートタイマー職員等の雇用の促進」・「ICT化・ロボット化による職員の負担軽減」を推進する等、今後の経営環境の変化を見据えたセグメンテーションのあり方や事業ドメインの方向性を指し示す中長期的なビジョンを明確化した計画が策定されている。また、委員会活動は他職種間で有機的に連携する機会となり、サービス向上やリスクマネジメントにつなげるため、その活動の活性化に向けた取り組みが計画されている。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期計画の内容を踏まえた単年度の事業計画を策定している。事業計画は、予算管理の観点から、事業所の現状把握及び課題分析を行い、実効性のある計画が策定されている。事業報告書を作成し、具体的な成果を評価し、評価結果に基づいて、対応策を検討し公表している。一例を挙げれば、厚生労働省の介護ロボット導入支援効果実証研究事業として、見守りセンサーを導入し、実証実験に参加した。センサー導入で特に夜間、安否確認が容易となり、利用者本人から睡眠を妨げず安眠ができるようになったとの声や、それに伴って職員はラウンドが効率化でき、業務の負担軽減につながっている。		
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。	Ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、半期ごとに手順等の実施状況を確認・把握し、年度末には評価して見直しを行っている。事業計画の策定及び確認・評価等は担当の委員会や会議にて組織的に行われ、職員の理解や参画のもと取り組んでいる。		
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。	a・Ⓑ・c

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>中・長期計画、事業計画及び報告、財務諸表類等は、ホームページで公表し、利用者・家族等に周知を図っている。広報においては、事業計画の概要を公表している。また、施設長は、家族会にて事業計画を説明するとともに資料も配付している。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用者・家族がステークホルダーの重要な一員であることを考えれば、事業計画全体について、分かりやすい資料作成や説明方法の工夫等、さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。また、公表しているホームページのURLを広報紙に記載する等、広く地域に向けた広報への取り組みにも期待する。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>組織的にPDCAサイクルを回して、評価・分析を実施している。岐阜県福祉サービス第三者評価を受審し、ホームページで公表している。また、定期的に委員会を開催し、現状把握及び分析を行い、取り組み方法を検討している。検討された内容は職員に周知を図る等、福祉サービスの質の向上に向けた取り組みを行っている。</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>自己評価や満足度評価を毎年実施している。毎年同じ評価項目を用いて、前年度と比較分析をし、課題は担当部署や委員会で検討している。また、岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図るよう組織体制を整備している。</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>運営規程や事務分掌表において管理者の役割と責任について明文化し、職員会議や研修等の機会を捉えて、表明する等して周知を図っている。また、各種会議や委員会や組織内の広報誌等にて表明するとともに、不在時の権限委譲や有事における責任と役割も明確に示している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者は、積極的な研修参加等を通して自ら関係法令を把握するように努め、職員に関わる法改正については、その都度に内部研修を開催して周知し、職員のコンプライアンス意識を高めるべく取り組んでいる。とりわけ重要な研修については、研修会を2回以上開催したり、ビデオでも学べるようにする等して、職員の理解を促進させ、ガバナンスを利かせた組織体制の整備に取り組んでいる。</p>		
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・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針に明文化された「職員が互いに高め合い、いきいきと働ける職場をつくります。」の具体的な実践のため、管理者は、職員が福祉サービスの質の向上に関わる課題を理解・分析し、組織として取り組むべく委員会活動を積極的に支援している。委員会活動を通して、職員間・他職種間との話し合いの機会を作り、個々の継続的な実践が組織的な取り組みとなり、お互いのスキルアップとなるよう、委員会活動に力を入れる等して指導力を発揮している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>運営全般に渡る各種委員会の設置は大いに評価されるものである。しかし、多くの委員会があり、複数の委員会に所属し、活動することは、他方で職員の負担感を増加させることにも繋がりがかねない。今後とも、委員会の種類について系統的な整理に向けた取り組みに期待したい。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事労務、財務等については、法人による組織的な分析の仕組みがあり、経営成績及び財政状態について分析し、業務の効率化について責任者会議等を通して検討する等、経営の改善に取り組んでいる。とりわけ、介護ICT化やロボット導入等、今後のプライオリティの高い課題としている。また、差別化戦略の一環として、地域の特産物を活用したブランディング事業を実施したり、管理者が中心となって委員会を再構築することで、職員の経営への参画推進に向けた取り組みを行っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>中・長期計画の中で、職員の働きやすい職場作りを目指して、人材育成や処遇改善措置としての具体的な</p>		

<p>目標が明記されており、岐阜県ワークライフバランス推進エクセレント企業の認定も受けている。また、人材確保に努める姿勢があり、ホームページでエントリーフォームも明記する等、求人チャネルを拡充し、質の高い福祉人材確保に努めている。福祉人材の確保策の一つとして、リクルート委員会を設置することで、管理職だけでなく職員全体で人材確保について検討できる仕組みができています。新人職員に対してはプリセプター制度を設ける等、キャリアパスに基づく職員研修体制を確立し、職員育成の充実を図っている。さらに積極的な資格修得支援奨励策により専門職をめざせる支援体制がある。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
15	<p>Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事考課については、職務・職位などについてフィードバックができる人事考課ソフトを使用し、客観的な考課基準に基づいて実施している。管理者等は職員全員のヒアリングをする機会を持ち、職員の意向を把握する機会を持っている。職員が将来を描くことができる仕組みとして、キャリアパスモデルを明確化している。また、岐阜県人材育成事業者認定制度のさらなるグレードアップを目指し、積極的に介護人材の育成及び職場環境の改善に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員のストレスチェックを実施し、健康状態や家庭の事情にも配慮した適切な就業環境作りに努めている。管理者は全職員にヒアリングをし、就業状況や意向などを把握するよう努めている。有給休暇の取得状況等を把握し、職員が休暇を取りやすい環境に積極的に取り組み、有給の消化率を向上させている。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認定され、積極的に職員の仕事と子育ての両立支援（育児休業・介護休業取得者への支援、男性が育児休業をとりやすいようにする支援、家族への職場参観の機会設定など）に取り組んでいる。また、ワークライフバランス推進のためにポケットブックを作成して全職員に対して配布する等周知を図る等、健康状態や家庭の事情にも配慮した適切な就業環境づくりに取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
17	<p>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。</p>	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員一人ひとりの目標管理シートを作成している。事業計画の中に「キャリアパスに基づく人材の育成」があり、職員育成室の体制を強化し、今後さらにキャリアパスに基づく職員研修体制の充実を図る予定である。また、キャリア段位制度を活用したインセンティブ導入や資格取得の支援奨励策等、職員が高度な専門職を目指せる支援体制が整っている。</p>		

改善できる点/改善方法： 職員一人ひとりの目標管理シートはあるが、個人目標に対して目標達成状況や取り組み状況の確認やフィードバックは不十分である。管理者は年2回（年度中間や年度末）に全職員に面接を実施し、職員の意向や状況は把握しているので、今後、目標管理制度の充実に向けた取り組みに期待したい。		
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。	㉠・b・c
良い点/工夫されている点： 年間研修計画を策定し、職員研修全般の管理を一元化して行う職員育成室を創設し、新人職員研修やプリセプター制度、メンター制度、OJT研修、階層別研修、外部研修等、多様な研修体制を確立している。研修受講後、研修内容の伝達講習を行う等、職員への周知を図り、今後の研修計画の見直しに反映させている。		
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。	㉠・b・c
良い点/工夫されている点： 新人向けの職員研修やプリセプター制度の実施、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修等を実施し、研修機会を充実させている。また、職員のスキルアップを支援する仕組みとして、教育訓練休暇制度を特別休暇として創設している。		
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。	㉠・b・c
良い点/工夫されている点： 実習生受け入れマニュアルを整備し、指導担当者を設置し、養成校と連携しながら職種別のプログラムを用意し、受け入れている。受け入れにあたっては、養成校と打ち合わせを行い、実習オリエンテーション、カンファレンスや振り返りを行う等して指導にあっている。実習指導者講習を受講した職員が、実習指導にあたり、実習生に寄り添った細やかな実習指導が行えるよう専門職の育成に協力している。高校生・大学生等の学生のインターンシップの受入れや管理栄養士、社会福祉士、介護福祉士等養成校の実習生の受入れをしている。		
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。	㉠・b・c
良い点/工夫されている点： 以前受けていたISO認証は考え方が浸透したので発展的解消をし、現在は福祉サービス第三者評価を受審している。ホームページで施設概要、サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報、現況報告		

書、福祉サービス第三者評価結果等、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。また、広報誌「ぼかぼかだより」を利用者・家族や地域に向けて配布する等して、情報公開をしている。		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 法人で経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。公認会計士の巡回指導を受けたり、指導・助言を受ける等、適正な運営に努めている。		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期計画に「地域福祉の拠点となる施設の役割発揮交流」が明記されており、地域との関わりの基本姿勢を示している。垂井町の大きなイベントの一つである地域行事の「ふれあい垂井ピア」に小物入れを作成するコーナーを設けて参加したり、職員が地域に出向き、認知症サポーター研修、認知症予防のための脳の健康教室、認知症カフェ、健康料理教室（栄養士）等を開催し、地域との交流を促進する取り組みをしている。また、職員の同行で買い物や食事、図書館等へ外出し、利用者と地域との交流を支援している。		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： ボランティアの受入れに対する基本方針を明文化し、ボランティア受け入れマニュアルを整備し、登録票や受付票を作成してボランティアを受け入れている。ボランティアの集いは毎年開催し、研修内容として事故防止を含め、意見交換を行っている。また、事前のオリエンテーションを実施し、トラブルや事故を防ぐための支援をしている。ボランティアは年間約600人を受け入れている。		
改善できる点／改善方法：		
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
良い点／工夫されている点： 地域に開かれた施設として、地域の社会資源をリスト化し、関係機関・団体との連携強化に努め、地域を巻き込んだ関係団体のネットワーク作りに取り組んでいる。例えば、地域の福祉施設（障害・児童・高齢関係等）や医療機関に所属する各職種が出席する等、地域の医療在宅連携会議に参加し、関係機関相互の連携		

<p>を図ったり、ケアマネ連絡会など他の組織と定期的に会議を開催し、情報交換をしてレベルアップを図っている。</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 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>良い点／工夫されている点： 事業所機能の地域への還元については、事業所内に地域の交流スペースがあり、無料で開放している。そこで現在、定期的に健康教室が開催されている。また、職員が地域の中学校、高校で高齢者福祉等の講義をする等、地域福祉の向上のための取組を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 毎月開催される「認知症カフェ」「おもちゃ図書館」にて地域住民の多様なニーズを把握し、相談に応じている。また、今年の夏祭りでは、毎年恒例の盆踊り加えて、介護や介護施設について地域の方に知っていただけるよういぶき・ボン・マルシェ（良い市場）と名付けたイベントを開催している。職員が仕事をアピールしたり、介護体験や健康相談会などを開催し、総勢250名ほどの来苑があった。社会福祉法人改革の流れの中で、今後、社会福祉法人の使命として、地域貢献活動がますます重要になってくる。地域の高齢者介護の拠点施設として、地域ニーズの潜在的なニーズを把握し、この分野でのより一層の活動の拡充に向けた取組の推進が期待できるものと考えている。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 法人理念や基本方針の中で、利用者を尊重したサービスについて明示されている。共通の理解を持つために勉強会、研修会を実施し、日常的なケアの場面で、利用者一人ひとりについて思いを傾聴するように努め、ケアプランに反映させ、「利用者の思い」の実現に向け、寄り添う支援に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の人格を尊重する視点に立ち、プライバシー保護や権利擁護に関する運営規程やマニュアルを整備し、勉強会や内外の研修会の開催を通して理解を深めている。介護上の問題で難しいこともあるが、職員は利用者支援の際には、個室ドアの開閉に配慮するなど、プライバシー確保に努めている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用希望者が福祉サービスを選択できるよう、事業所のパンフレットを作成し、随時更新しながら、施設内容等について情報を提供するよう取り組んでいる。希望者には、施設案内をしたり、施設内容を説明する等、サービスを選択できるようわかりやすく工夫している。見学や体験利用の要望にも積極的に対応している。パンフレットは、居宅介護事業所、市役所、認知症カフェなどの利用対象者が目に触れやすい場所に配置している。また、福祉サービスの内容がわかりやすいように具体的な内容や図や写真を取り入れたホームページを作成している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用時の契約にあたり、契約書や重要事項説明書を用いて、施設概要、サービス内容、料金等について、わかりやすく説明し、利用者や家族の同意を得て契約を締結している。福祉サービスの開始・変更時におけるケアカンファレンスには、利用者や家族にできるだけ参加を促し、サービス内容についての自己決定を尊重している。参加できない場合は、事前に意向を確認している。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設での看取りを希望される場合が多いが、例えば、ターミナル期に自宅での介護を希望された場合はケアマネージャー、訪問看護ステーション等関係機関と連携して福祉サービスにつなげたり、職員は家族に介護の仕方などを伝える等、スムーズな家庭への移行ができるよう対応している。他施設・事業所や地域への移行にあたり、事業所等へはサマリーを送り、家族には説明書を配布する等し、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 年度末に満足度調査を実施し、結果を公表し改善を行う等の利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備している。家族交流会で、講習会・食事会を開催したり、現在の施設運営状況を報告し、家族の不安や疑問などの意見を聞く等して利用者や家族の満足の向上に努めている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 苦情解決の窓口の設置、第三者委員の設置を行う等、苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や外部の相談窓口についても重要事項説明書を渡して説明している。また、定期的に苦情に対する報告や意見を得る機会を設けており、苦情対応について利用者・家族にフィードバックしている。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 日常的な支援の場面で、ノンバーバルコミュニケーションを活用しながら、利用者の表情から意向を読み取る等して、利用者の意向の把握に努めている。職員を居室担当制にすることで、職員は積極的に関わりやすくなり、利用者との距離が近くなった。担当者だけではなく、他の職員もケース記録等より利用者の声を拾えるようになってきている。利用者の意向を委員会で汲み上げ、運営委員会に提出している。相談室を設置し、利用者・家族がいつでも相談に応じることができるように意見を述べやすい環境を整えている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 苦情対応マニュアルを整備し、寄せられた意見・苦情に対しては、迅速対応に努めている。利用者・家族に毎年アンケート調査を行い、その結果に対して検討が必要なものは、各部署や委員会に振り分け、改善に努めている。</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： 事故等を防止する委員会があり、そこでヒアリハット報告・事故報告を収集し、原因分析や再発防止策を検討し、改善方法を講じる等、組織的なリスクマネジメント体制を構築している。また、介護機器・備品の定期点検を実施している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染対策委員会は、定期的（3ヶ月ごと）に開催しており、感染症が発生した場合は臨時委員会を開催し、感染症の予防や安全対策を検討し取り組んでいる。</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やっている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ハザード対象の地域になっていないので、近隣住民の方に避難所としても利用していただけるようになっている。BCP（事業継続計画）を策定し、各種災害を想定した定期的な訓練も実施している。また、不審者対策として受付を設け、面会名簿も作成している。また、夜間帯の玄関施錠その他不審者対策も講じている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>標準的な実施方法は文書化し、職員がいつでも閲覧でき、日常的に活用できるように各ユニットに配置している。また、マニュアルは委員会で定期的に見直すとともに、問題が起きた時など必要に応じて随時の見直しをし、職員全体に周知する手順も作成している。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>経営委員会で定期的な見直しを行う仕組みがあり、各種規程、各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。</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 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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者のフィジカルティやアクティビティの側面や生活状況等のアセスメントを施設で定めた統一した手</p>		

<p>順と様式を用いて行い、利用者ニーズを把握している。利用者との普段の関わり、家族との面会時や電話の際等からニーズをくみ取り、ケアマネを兼務している担当職員がアセスメントをし、個別的なサービス実施計画を策定している。医師からの意見があった場合、医務室から意見としてカンファレンスに出される仕組みがあり、関係職種の意見を取り入れる仕組みができています。</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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 定期的なモニタリングを実施し、利用者の意向や職員の提案も踏まえて、サービス計画書を評価し見直している。重度化や入退院時等の状況変化時は随時、計画の見直しを行っている。</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	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： サービス実施状況記録はパソコンに入力し、ネットワークシステムの利用により職員間で情報を共有している。随時、必要な連絡事項は連絡ノートに記載し、情報共有を図っている。また、タブレットを導入する等、来年度より本格的にICT化していく方針である</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 記録の管理体制に対するマニュアルが作成され、記録の整備について明示している。プライバシー保護や個人情報の不適切な利用や漏洩対策についての研修会を実施している。記録廃棄の規定があり、記録等個人情報を入力するパソコンはイントラネットで管理し、個別ファイルは鍵のある棚に保管する等記録の管理体制が確立している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

(ほのぼのいぶき)

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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 入所時のカンファレンスにおいて、相談員、看護師、フロア担当介護員、ケアマネージャー、機能訓練指導員、管理栄養士等が参加して、利用者・家族から生活歴や本人の意向等について情報収集している。24時間シートを活用し、ケアプランと一緒に更新される仕組みがあるが、日常生活の中で意向の変化や生活サイクルの変更があった場合はユニット会議等で検討している。その人らしい一日が過ごせるよう、できる限り本人の意思を尊重した支援に努めている。	
改善できる点／改善方法：	
訪問1-①	第三者評価結果
利用者の心身の状況に合わせ、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：	
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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 基本方針を踏まえて、利用者の思いを大切にケアに心がけ、日常的な関わりの中で、必ずコミュニケーションを図るように意識している。コミュニケーションが困難な方の場合には、その方の表情やしぐさ等の様子から、行動の背景や根拠を考え、対応している。また、利用者との会話の中で出てきた内容について、ケアプランに取り上げる等して意向に沿った支援に努めている。	
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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 週2回の入浴を基本としているが、利用者の希望や心身状態に応じて回数を増やす等、柔軟に対応している。入浴時間は幅を持たせており、利用者が入浴に気が向かない場合は時間を変更したり、体調不良の場合には、清拭に切り替える等の対応をしている。入浴、シャワー、清拭と身体の状況に合わせて実施し、機械浴、チェアー浴、個浴で対応している。その他、同性介助についての希望を聞く等して、気持ちよく、安心して入浴してもらえるよう取り組んでいる。	

改善できる点/改善方法：	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>排泄チェック表を用いて、排泄パターンを把握し、適切な水分摂取を促したり、さりげない声かけによるトイレ誘導に心がける等、排泄の自立に向けた取り組みを行っている。また、排せつ状況についても介護ソフトに入力する等して、利用者の状況把握に努めている。また臭い対策として24時間の換気を行っている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
特養 2-③、通所 2-③、訪問 2-③	第三者評価結果
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者の心身状況のアセスメントにより、歩行が可能であれば、シルバーカーや歩行器、手引き等で自力での歩行を促している。転倒リスクを把握し、立ち上がり時には、自動でストッパーがかかる車イスの使用や見守りセンサーを活用する等して、安全に配慮している。手すりは木製で、床は厚いクッションが使用されており、安全で温かみのある施設環境が整っている。</p>	
改善できる点/改善方法：	
特養 2-④、通所 2-④、訪問 2-④	第三者評価結果
褥瘡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>各ユニット職員、看護職からの委員等で構成する褥瘡予防委員会を設置し、毎月、褥瘡の発生予防、早期発見、早期治療について検討している。また、利用者全員の褥瘡予防・ケア計画を作成し、発生リスクを把握し、3か月ごとのプランの見直しの際にパット等の圧迫、ずれ、スキンケア、栄養について確認する等して褥瘡を作らないケアに努めている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

食生活

特養 3-①、通所 3-①、訪問 3-①	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・Ⓑ・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>食事の前には口腔体操や個別に嚥下マッサージを行っている。嗜好調査を行ったり、アレルギー等についても把握している。美味しく食べて頂けるよう温冷配膳車を使用している。季節が感じられる食材や献立(夏は鮎やそうめん、冬は鍋やすき焼き等)を取り入れたり、食器や盛り付けにも工夫している。おやつは利用者からのリクエストに応える等好みのものを取り入れている。毎月、栄養士を中心とした献立会議を開いている。</p>	

改善できる点／改善方法： 利用者が食事を楽しみなもの、満足感を得るものとなるために嗜好調査等を行っており、食事肉か魚の選択ができるが、さらに進めて、選択メニューの機会を充実させる等、より好みに応じた食事を選択できるよう工夫に向けた取り組みに期待したい。	
特養 3-②、通所 3-②、訪問 3-②	第三者評価結果
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
良い点／工夫されている点： 通常の普通食や一口サイズのおにぎりの他、嚥下状態に合わせ、ゼリー食、ペースト食、ソフト食等、様々な食事形態で対応している。栄養ケア計画を作成し、ケアプランと合わせて3か月ごとに見直しを行っている。前かがみ、ずれ、寝転んだ状態の食事の姿勢には気をつけ、咽等の嚥下能力の低下が見られる場合は、申し送り等で情報共有し、利用者の食事状況を観察している。食事形態の変更が必要な場合は、栄養士を交えて検討し、迅速に対応している。	
改善できる点／改善方法：	
特養 3-③、通所 3-③、訪問 3-③	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
良い点／工夫されている点： 利用者それぞれにかかりつけの歯科医があり、適時に訪問診療が行なわれている。口腔ケア委員会を設置し、毎月、歯科医も参加して実施している。また、摂食、嚥下障害、口腔ケアに関する内部研修を実施するとともに、外部研修に参加している。特に新採職員には口腔ケアの重要性について歯科衛生士から指導を受けている。	
改善できる点／改善方法：	

終末期の対応

特養 4-①、訪問 4-①	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ている。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 看取り指針、マニュアルを整備し、グリーンケアアドバイザーを設置して、ターミナルケアに関して職員が不安なく対応できるよう体制を整えている。入居時や終末期を迎える際に、看取りについて医師から本人、家族に対して説明及び意思確認を行っている。24時間医療連携体制が整備され、いつでも医師の指示を得ることができる体制となっている。終末期には家族の意見も踏まえ、話し合いのもと、看取りのケアプランが作成されている。毎年、ターミナルケアや看取りについて外部講師を招いたり、マニュアルを用いたりして勉強会を行なっている。看取り後には振り返りを行い、職員の不安感、負担感の解消を図っている。また、家族に手紙を送る等の家族支援も実施している。	
改善できる点／改善方法：	

認知症ケア

特養 5-①、通所 4-①、訪問 5-①	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>利用者の周辺症状の背景や行動の理由について考え、受容的な姿勢で接している。たとえば、どこかに行きたい場合にはしばらく付き添って一緒に歩いたりしている。利用者の潜在能力を引き出して活用すべく、利用者の状況に応じて、おしぼりや洗濯たたみ等の役割を担ってもらっている。また、家族に適時、情報提供を行い、必要に応じて、心療内科等の専門医への受診を勧めている。認知症の医療・ケアについてプリセプター制度の仕組みがあり、新人職員は半年間、中途採用者は3か月間、先輩職員が相談にあたっている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養5-②、通所4-②、訪問5-②	第三者評価結果
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>室内の危険物は手の届かない場所に置くようにする他、移動に邪魔にならないように椅子等工夫しておいている。ベッドから落ちる危険性のある利用者には、マットレスを準備して安全に配慮している。トイレの場所もわかりやすいよう貼紙をする等の工夫も行っている。シルエット見守りセンサー等の介護ロボットを導入し、介護の手助けとしている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>機能訓練が必要な利用者には病院の理学療法士の指導を受け、プログラムを作成し、機能的訓練を行っている。ケアプランと合わせて3か月ごとに計画の見直しを行っている。また日々の日常生活動作の中でリハビリができるようにラジオ体操や洗濯たたみ、トイレまで歩行器で歩く等日常生活訓練を行っている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>バイタルチェックは入浴時に実施し、体調不良時には適宜測定している。夜間発熱時の対応マニュアルがあり、マニュアルに沿って対応している。かかりつけ医の定期的な回診があり、その際、利用者からの相談に、医師は丁寧に応えているとのことである。服薬については看護師が中心にチェックを行い、さらに食堂と配膳時のチェックを行い、誤薬を防いでいる。</p>	
改善できる点／改善方法：	

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>体調不良等の早期発見、早期対応、緊急時の連絡等がマニュアルとして整備されている。24時間緊急連絡体制があり、必要に応じて、夜間であっても医師の指示がもらえる体制にある。介護職員による痰の吸引については、新採職員以外は研修を受け、実施することが可能である。</p>	
改善できる点/改善方法：	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>来苑者に対して、玄関で手洗い、うがいの励行を指導する等、外部からの感染予防に取り組んでいる。感染症マニュアルが作成されており、外部講師や医師による年2回の研修を実施している。また手洗いや吐物処理、体調管理、流行状況等について職員間で情報を共有している。</p>	
改善できる点/改善方法：	

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>建物はバリアフリー構造になっており、全室の空調が管理されている。施設内には温かみのある照明があり、穏やかなBGMが流れる等、アメニティーに配慮されている。夜間であっても間接照明により適度な明るさが確保されており、トイレや居室等もわかりやすくなっている。また、各室の窓にはガラス戸の内側に吊り障子が施され、通路脇の壁には地元画家による風景画が季節ごとに替えられ、また、花等が飾られる等、落ち着いた過ごしやすいう演出がなされている。備品等の営繕担当を決め、車いすの空気圧やブレーキの利き具合、アームレスト等の破損はないか確認し、見つけ次第修繕している。利用者は1階のホールで、仏壇へのお参りや新聞を読んだり、カフェに行く等して、思い思いに過ごしている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>地元の利用者が多いからか、面会が多く、利用者と歓談している光景が良く見られるとのことである。定期的に利用者の近況報告を送付するとともに、毎年、家族会を開催して、事業計画や行事の報告、施設の取り組み等について説明したり、外部から講師を招き、介護保険制度等の動向や介護予防の講話を開いている。また、花見や夏祭り、敬老会や花餅作り等、行事ごとに案内を出し、参加を呼びかけている。面会時には</p>	

意識して声かけをする等、積極的な意見聴取に努め、職員間で検討し、改善を図っている。

改善できる点／改善方法：

サービス提供体制

訪問 9 - 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：	