

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
良い点／工夫されている点： 苑の理念「～おひとり、お一人の思いを大切に受け止めて～」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・基本方針は事業計画の中に明記され、全体会議等での説明若しくは資料配布、朝礼や各会議での読み合わせ等を通じて、職員への周知を図っている。また、利用者・家族等に向けた周知については、ホームページ、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行うとともに、契約時やその他機会を捉えて周知に努めている。		
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
良い点／工夫されている点： 高齢者福祉動向については、法人の経営会議や各種研修への参加等を通して情報把握を行っている。また、地域の福祉ニーズについては、市担当課、地域包括支援センター、地域の介護保険事業所の委員会、地域の自治会長、民生委員等の関係機関・団体との情報交換等を通じて、把握に努めている。施設の経営状況や地域の福祉ニーズを分析し、適正な経営管理に取り組んでいる。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 法人グループ会議での経営分析・検討を受けて、苑の経営会議で施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 法人の中・長期計画として、平成29年度～令和3年度に渡る5年をスパンとした計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。「基本的な考え方と取り組み事項」「職員の育成、確保、労働環境の改善」「持続可能な法人経営」等、具体的な内容になっている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設運営の基本方針を示し、「組織・体制の確保」「利用者支援」「環境整備」「健康管理」「職員育成」「地域交流」「行事」「地域貢献」等、施設運営全般に渡る内容になっている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、職員参画のもと、各委員会、各部署で検討して経営会議等を通して策定し、年度初めの職員前提会議で説明する等して、職員への周知を図っている。		
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。	a・㉑・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の利用者周知については、以前は事業計画の要旨説明や報告を家族会総会にて、資料を配布し、パワーポイントを活用してわかりやすい説明を行っていたが、現在はコロナ禍の状況にあり、ユニット通信に計画を記載して家族に郵送するとともに、苑内掲示を行う等して、利用者周知に努めている。		
改善できる点／改善方法： 現在、コロナ禍の只中にあり、家族会が開けず、行事や面会も制限的にならざるを得ないので、計画の説明する機会が確保できず、書面送付を行っているが、説明が十分とは言えない状況にある。今後、ウイズ・コロナ時代の周知のあり方について、検討に向けた取り組みに期待したい。		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： システム管理委員会による組織的な評価を行う体制が整備されている。またISOの思考法を導入した取り組みを行い、例年は、外部の利用者の豊かな生活をめざす委員会による評価を行っている。今年度は岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 自己評価や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、職員参画の下、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図る組織体制を整備している。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 苑長は事務分掌表やマニュアル等において管理者の役割と責任について明文化し、各種会議等の機会を捉えて、表明する等して周知を図っている。また、災害等の有事の際における役割も明らかにしている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 苑長は様々な機会を捉えて事業運営を取り巻く関係法令に関する法令や制度動向の収集に努め、会議等を通じて職員への周知を図っている。また、法人として、eラーニング研修の中で法令遵守に係る動画配信の受講を通して、職員のコンプライアンス意識の向上に向けた取り組みを行っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の施設運営方針に明記された「～お一人おひとりの思いを大切に受け止めて～」の具体的な実践のため、苑長は、職員会議等を通じて職員の意見把握に努めるとともに、サービスの質の向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の運営方針の中で持続可能な経営を明示しており、人事労務、財務等の現状を分析するとともに、前向きにコスト意識を持ちつつ、ICTの導入を推進する等、経営体質の強化を図っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 福祉系の養成校への求人活動、就職ガイダンスの参加、ウェブを活用した求人や職員の紹介システムの導入等、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めるとともに、新人研修、チューター制度等のOJTの充実、資格取得の奨励や相談体制づくり等の定着対策も強化させている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 人事考課については法人で客観的な人事考課基準を整備し、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価の一連の目標管理プロセスと連動した総合的な人事管理を行っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点：		

職員の有給の消化率や就業状況を定期的にチェックし、有給休暇の積極的な取得への取り組みや出産・育児休暇の充実等、ライフワークバランスに配慮した適切な就業環境作りに努めている。福利厚生については、福利厚生センター、民間社会福祉事業従事者共済会に加入するとともに、メンタルヘルスチェック、健康診断の実施や職員の相談窓口の設置等、充実した福利体制を確立している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の具体的な取り組みの中でも、「職員の育成」が取り上げられており、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価という一連のプロセスの仕組みを活用し、職員個々の育成に向けた取り組みを行っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で、研修による人材育成の基本方針について明記しており、外部研修、eラーニング、OJT指導、チューター制度等、多彩な研修体制を整備し、計画的な研修を実施している。		
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チューター制度の実施、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やテーマ別研修等を実施し、さらに、コロナ禍の中でも、オンライン研修で対応したり、自己啓発援助制度を取り入れる等、職員の研修機会を充実させている。		
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： 実習生受け入れに関するマニュアルを整備し、積極的に受け入れている。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たっている。今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れはかなり制限的にならざるを得ないが、その中でも、できる限り受け入れを行っている。		
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： 法人の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、財務状況報告等、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。		
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。	㉠・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。法人独自の内部監査を実施するとともに、公認会計士（監査法人）の外部監査を受ける等、適正な運営に取り組んでいる。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の施設運営方針の中で、「～地域との協調を図り、地域に根ざし、地域に開かれた施設を目指す～」と明示されており、現在は、コロナ禍の影響で、地域交流への取り組みが困難な状況にあるが、例年は、夏まつり等の各種行事を通じた交流活動やふるさと福祉村活動を行う等して、地域とのつながりを深めている。		
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・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中でボランティアの受け入れについての基本方針を明示するとともに、ボランティア受け入れマニュアルを整備している。現在、コロナ禍の影響で受け入れが困難であるが、例年は、ボランティアを積極的に受け入れている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で、地元の福祉行政、病院、保健所、警察、消防、保育・教育機関、自治会等地域の関係機関・関係団体や地域住民等との連携を明記し、関係機関・団体との連携強化に努めている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 地域の福祉ニーズについては、地域のふるさと福祉村の事務局活動や、地域の関係機関・団体との情報交流を通して、把握に努めている。		
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・㉒・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で地域への貢献について明記しており、地域の福祉ニーズに対応して、ふるさと福祉村の活動、公開講座の実施や地域の福祉避難所としての役割を担う等、公益的な活動を行っている。		
改善できる点／改善方法： 社会福祉法人制度改革の推進に加えて、SDGsへの取り組みが社会の潮流となりつつある現在において、公益的な事業活動がより要請されてくると考える。今後も県立施設の使命として、地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、さらなる活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の基本方針の中で、「～利用者の権利を守る～」を掲げ、利用者の人格を尊重する観点から、利用者一人ひとりの個性や生活スタイルを大切にサービスを提供している。また、研修や各種会議等の機会を捉えて、職員への周知を図るとともに、不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めるべく取り組んでいる。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の利用者処遇方針の中で、「～利用者本位に努め利用者のプライバシーを守り、自尊心を大切に支援する～」と明示されている。プライバシーに関するマニュアルを策定し、日常的な生活場面において適切な支援に努めるとともに、各種会議や研修を通じて職員への意識づけに取り組んでいる。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 苑のサービス情報については、パンフレット冊子やホームページを活用し、施設の概要、サービス内容や施設での生活について、わかりやすく紹介している。また、現在はコロナ禍で制限があるが、例年、見学やデイサービスの体験利用などの受け入れをしている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： サービスの開始にあたっては、重要事項説明書やパンフレット等の資料でサービスの内容や利用方法、費用等をわかりやすく説明し、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。ケアプランの変更についても利用者・家族の意向を踏まえて見直しを行い、同意を得て変更している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 病院や他の施設へ移行の場合は、利用者の状況をサマリーで情報提供する等して連携し、継続性に配慮した対応を行っている。		
改善できる点／改善方法：		
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、取組を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 毎年、定期的に利用者及び家族への満足度調査を実施し、サービスの改善につなげている。現在、コロナ禍の影響で活動ができていないが、例年、利用者の豊かな生活をめざす委員会による「なんで		

も相談」を実施している。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 苦情解決の仕組みが確立しており、重要事項説明書に担当者、責任者や第三者委員等の外部の相談窓口について明記している。また苑内に掲示する等して利用者にわかりやすく周知している。		
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
良い点／工夫されている点： 日常的な支援の場面で利用者の意見を聞く機会を積極的に作っている。「利用者の豊かな生活をめざす委員会」による相談体制を整備している。また、サービスステーションをオープンにしたり、相談室を設ける等、意見を述べやすい環境づくりに努めている。		
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・㉑・c
良い点／工夫されている点： 対応マニュアルを整備し、「なんでも相談」や「意見箱」等で寄せられた相談や意見に対して、会議等を通して、職員間で共有し、迅速な対応に努めている。		
改善できる点／改善方法： 今後、利用者からの相談や意見に対する対応マニュアルの見直しに向けた取り組みに期待したい。		
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
良い点／工夫されている点： 事故防止マニュアル等を整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、各部署からヒヤリハットを収集し、委員会会議で分析し、職員間で共通理解して事故予防に取り組んでいる。		
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
良い点／工夫されている点： 感染症マニュアル等を整備し、感染症研修を実施する等して予防に努めている。看護師が中心となり、感染症対策研修を開催し、感染予防体制や発生した場合の迅速な対応体制を整えている。今年度		

は、とりわけ、新型コロナウイルス感染予防対策に力を入れている。		
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やっている。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 災害マニュアルを整備し、BCP（事業継続）計画を策定している。防災訓練・昼夜想定避難訓練等を実施し、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。備蓄や自家発電機を備えており、地域の福祉避難所として災害時の受け入れ体制も整えている。		
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
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で「サービス提供管理要綱を定め、より良いサービスが効果的かつ継続的にできるよう努める。」と明記し、ISO品質マネジメントシステムをベースとした各種マニュアル類の整備や職員研修を通じて支援の質の標準化に取り組んでいる。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 提供するサービスの実施方法については、各種マニュアルに明記され、利用者の状況に即した支援が提供されている。またその支援の見直しについては、定期的若しくは随時、見直す体制ができている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を明確にし、本人の意向を踏まえ、多職種間で検討し、支援目標を具体的に明示した個別支援計画を策定している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 計画の見直しについては、モニタリングを実施して、関係職種間で検討し、定期的に見直しを行っている。利用者の状況の変化等必要があれば、その都度、見直しを行っている。		
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、職員間で共有化している。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 記録様式は統一した様式で、標準化されている。介護ソフトやタブレットの導入等、業務のICT化を推進しており、パソコンのネットワークシステムを整備し、記録をデータベース化して職員間で情報を共有化している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、厳重に管理するとともに、個人情報保護マニュアルを整備し、各種会議や研修等を通じて、職員の個人情報保護に関する意識を高めている。		
改善できる点／改善方法：		

(岐阜県立飛騨寿楽苑)

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
良い点／工夫されている点： 入所前の面談等により、心身の状態や意向を把握している。また、起床時間や就寝時間、入浴の際の湯加減や好きな飲み物等、利用者一人ひとりの生活リズムや嗜好等を把握し、共有するために24時間シートを作成している。現在はコロナ禍により、制限されているが、絵手紙や陶芸教室、音楽療法や書道等、好みに応じて参加できる趣味活動も多い。洗濯たたみや物干し、食後の片付け等の日常的な作業はできる限り役割を担っていただけるよう支援している。			
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。			A・B・C
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	
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。			
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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 日頃の会話に加え、手のすいた時間や環境整備の時間を活用して、ゆっくり会話できる時間を作っている。言語的コミュニケーションが困難な利用者については、表情から読み取ったり、筆談で伝えたりする等して工夫しながら思いや意向を汲み取るよう努力している。また、アンガーマネジメント研修を受講し、セルフコントロールについても学びを深めている。			
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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 権利擁護に関しては、虐待防止や身体拘束防止についてのマニュアルがあり、研修を実施している。身体拘束をしないケアに取り組んでおり、必要がある場合には、3要件「切迫性・肥大体制・一時性」に基づいた手順を定め、説明と同意の上で行うこととしている。年2回、虐待の芽チェックリストを活用して自己評価と振り返りを行う等、言葉づかいや接し方について職員の意識の向上に向けた取り組みを行っている。			
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： 施設内は廊下が広く、採光に優れて明るく、清潔が保たれ、温湿度管理も行き届いている。ユニットの入り口には懐かしい飾りや飛騨の民芸品、調度品が置かれる等、あたたかく落ち着いた雰囲気が演出されている。共用スペースには作品や生け花などが適度に飾られ、壁には車いすの目の高さの位置に絵画が掲示されている。窓からは外の景色が眺められ、多くの観葉植物が置かれてある。各ユニットには、自由に過ごすことができる畳の部屋や車いすのまま使用できる炬燵等があり、利用者が思い思いに過ごしている様子が見られた。また、全室個室で、居室には思い出の品や家族の写真、使い慣れた小箆笥、小物入れ等、馴染みの調度品類が置かれる等、利用者の自宅での生活や個性を尊重した部屋作りがなされている。			
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： 浴室、脱衣所にはエアコンを設置し、温度管理を行っている。週2回の入浴を基本とし、体調が悪い場合等には、利用者の状況に応じて清拭にしたり、日にちを変える等して、柔軟に対応している。入			

浴を拒まれる場合は、声をかけるタイミングを工夫したり、気が向いた時に入ってもらようよう配慮している。浴槽は、寝浴、チェアー浴、リフト個浴等が設置され、身体状況に合わせて入浴できる体制ができています。自立支援の観点から、更衣、立ち座り、移動、洗身等について、できる限り自力で行ってもらようよう、声かけしつつ見守りながら、側面的な支援を行っている。

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。	A・B・C
-----------------------------	-------

良い点／工夫されている点：

排せつチェック表を用い、排せつ頻度やパターン等を把握している。チェック表により、得られた情報は24時間シートに織り込み、職員間で共有している。便秘の傾向がある場合には、朝方に白湯を飲んでもらったり、食物繊維やオリゴ糖を摂取してもらったりしている。排せつの支援については、利用者の仕草や様子を観察し、自然な排せつを促すべく、さりげなく声かけしながら誘導している。また、オンライン研修等を通じて、排せつ用品や排便ケアについて学びを深め、排せつ用品の見直しや排せつトラブルの対応等のケア実践につなげている。

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・B・C
---------------------------	-------

良い点／工夫されている点：

利用者が心身の状況に応じてできる限り自力で移動できるよう、廊下の幅を広くとる等して、環境整備を行っている。杖やシルバーカー、歩行器等の福祉用具を揃え、利用者の状態に応じて活用している。入院等で、状態が変化した場合は、介護職員、看護師や理学療法士、栄養士も加え、計画を見直し、福祉用具や介助方法等について再検討している。車いす等の用具は、毎月点検を行い、空気を入れたり、ブレーキの利き具合を確認したりしている。

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・B・C
-----------------------	-------

良い点／工夫されている点：

入所時に好き嫌いやアレルギーについて聞き取りをして、アレルギー食品や嫌いな食べ物については代替のものを提供している。また、定期的に嗜好調査を実施して、献立に反映させている。月に1回程度、行事食があり、季節感のあるメニューが取り入れられている。食材には旬の物や畑で採れた

野菜を使ったり、季節の行事に合わせて朴葉寿司やおはぎ等を提供する等して、食事が楽しみなものになるよう様々な企画を検討している。熱いものは熱く、冷たいものは冷たく適時適温で食事を提供している。		
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。		Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： できる限り普通食が食べられるように支援しているが、利用者の咀嚼や嚥下の状況に応じ、普通食、お粥、刻み食、ソフト食、ミキサー食等、形態や調理方法を工夫している。摂取量や体重変化を観察し、必要に応じて栄養補助食品も活用している。食事時の事故についての対応マニュアルがあり、緊急時に職員が対応できるように研修を行っている。		
改善できる点／改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	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
良い点／工夫されている点： 歯科医師や歯科衛生士の指導により、利用者一人ひとりの状況に応じて計画的に口腔ケアを実施している。また、口腔ケアが難しい場合等、訪問歯科の治療の際に、歯科衛生士にケアの方法について相談する等している。必要に応じて歯間ブラシ、スポンジブラシを活用している。		
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。		Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 褥瘡防止マニュアルを整備し、毎年、褥瘡についての勉強会を行い、発生予防に努めている。除圧マットやクッションの活用、2時間ごとの体位交換、机やいすの高さの調整、看護師による皮膚状態の観察等を行っている。褥瘡がある利用者に対しては、看護師、栄養士、理学療法士等も参加し、機能訓練や栄養改善等も含めて、ケアプランを作成し、ケアにあたっている。		
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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 毎年、喀痰吸引講習へ職員を派遣して技術習得者を増員する等して、体制強化に努めている。経管栄養の利用者も入所しており、家族に同意を得て、医師、看護師の指導・管理のもと、実施している。看護師が中心となって行っているが、夜間等不在時には、緊急時、夜間であっても看護師が駆け付けられる体制を整備し、看護師と連携の下、介護職員が喀痰吸引を行っている。	
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
良い点／工夫されている点： 理学療法士と連携し、ケアプラン作成の際に適切な日常動作訓練のアドバイスを受けている。日常的な生活の中で、介助方法や車いす等への移乗の際の立位の支え方等を工夫することにより、機能訓練も兼ねられるよう支援している。	
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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 認知症ケアに係る研修を受講し、利用者の心情に寄り添い、その時々気持ちを尊重した支援をしている。月2回、精神科医師の往診があり、例えば帰宅願望の強い利用者には、家族に電話をしたり、傾聴したり、散歩を促す等、周辺症状の緩和方法や服薬調整について助言を受けながら、利用者の状況に応じたケアを実施している。	
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。	㊦・B・C
良い点／工夫されている点： 毎日、朝と夕方の2回、バイタルチェックを行い、体調の確認を行っている。また、看護師の巡回等で利用者の状態を把握し、異常があれば、申し送り時に関係職員に伝えとともに、苑内ネットワークを活用して職員間で共有し、必要に応じて受診につなげている。年1回、健康診断とレントゲン検査を実施しており、結果は家族に報告している。また、予防接種（インフルエンザ、コロナワクチン等）も受けている。内科、精神科の医師が月2回、往診しており、医師や看護師に健康についての相談や説明を受けられる体制ができている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 ㊦ 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
良い点／工夫されている点： 利用者の体調変化を早期に発見できるよう、様子観察に係るマニュアルを整備し、変化の発見時に迅速な対応ができるよう、緊急時の対応シュミレーションを看護師の指導のもと、行っている。対応シュミレーションは夜間等の職員配置の少ない場面も想定して行われている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 ㊦ 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： 感染症対応マニュアルがあり、看護師や栄養士が中心となって、感染症が流行する時期に職員研修を行っている。特に、新人研修では吐しゃ物の処理方法や手洗い等の実践研修を必ず行っている。また、職員の健康チェック、検温、マスクやプラスチック手袋の着用等を徹底し、予防接種（インフルエンザ、コロナワクチン等）も実施している。	
改善できる点／改善方法：	

㊦-3-(8) 終末期の対応

特養・訪問・養護・軽費 ㊦ 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： 看取りの指針があり、看取りの段階に入った場合には、医師より家族に説明し、家族の意思確認を行い、家族の思いに寄り添った看取りケアを実施している。終末期では、希望に応じて家族の宿泊にも対応している。看取り後には、カンファレンスを通じてケアの振り返りを行い、職員の負担や不安	

感の解消に努めるとともに、今後ケアの質の向上に向けて研鑽を積んでいる。

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： コロナ禍の只中であり、面会は予約制により、決められた時間内にアクリル板越しで面会を行っている。また、家族等には定期的に各ユニットによる通信を送付している。利用者の生活の様子がわかるように大きく写真を載せて担当の介護職員がコメントを記入し、郵送しており、家族からは通信を楽しみにしているとの声も聞かれる等、好評とのことである。			
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：			