

(特別養護老人ホーム せきこもれび)

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： 「私たちはすべての方に喜んでいただけるヘルスケアを提供します～」という理念が明文化され、それを踏まえて、「地域と家庭のつながりを大切にし、1人ひとりの人格を尊重した生活を支援します」という基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、事務所、ボランティア室、医務室、地域交流ホール、各階介護職員室に掲示している。事業計画等に明記され、職員会議等での説明を通じて、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： 高齢者福祉動向や経営状況については、マネジメント会議での話し合い等を通じて把握・分析している。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、居宅介護支援事業所、地域団体等との情報交換を通じて、把握に努めている。施設の経営状況や地域の福祉ニーズ動向を分析し、持続可能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： マネジメント会議の中で施設経営全般（利用者の重度化等への対応、ICT化や介護ロボットの導入、人材確保・定着、職員教育、職場環境整備、施設整備、災害への備え、経営体質の強化等）に渡って分析し、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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 法人の中・長期計画として、2019年度～2022年度に渡る3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。		
改善できる点／改善方法： 計画は、施設経営全般に渡って、取り組むべき課題を明確化しているが、具体的な行動計画内容までは踏み込まれていない。今後、予算を伴う具体的・実践的な計画策定に向けた取り組みに期待したい。		
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
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、施設基本方針を示し、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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、各ユニット会議、リーダーミーティング、マネージャーミーティング、マネジメント会議等、各部署会議で検討し、経営全体会議を通じて、職員参画のもと策定している。計画はパソコンネットワークシステムで職員全員がアクセスでき、確認ができる。		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者への周知については、施設内掲示やホームページに掲載する等して、周知に努めている。		
改善できる点／改善方法： 利用者への周知については、施設内掲示やホームページに掲載する等して、周知に努めているが、まだ途上の段階と考える。今後、家族会を組織し、その会合等の機会を捉えて説明できるよう検討されたい。		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 毎年、目標設定を行い、自己評価を実施し、フィードバック面談を行うとともに、分析・検討する一連の流れができています。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。また、基本的なケアの手順や方法を示した冊子やユニットケア実現のためのマニュアルが全職員に配布し、利用者のケア実践に役立てている。これらの取り組みは組織的にPDCAサイクルに基づく福祉サービスの質の向上に資するものであると考える。		
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： 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。BCP計画で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： 施設長は事業運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加し、職員会議等を通して職員に報告・説明し、職員への周知を図っている。また、権利擁護やコンプライアンス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：		
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： 「～私たちはすべての方に喜んでいただけるヘルスケアを提供します～」と理念の中で謳われており、具体的な実践のため、施設長は、日常的な業務の中で職員の意見聴取に努めるとともに、施設の運営に反映させている。また、定期的に面談を行い、業務等の助言や指導に取り組む等、積極的にサービスの質の向上に向けた取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： 人事労務や財務の現状分析について、組織的な仕組みが確立されており、経営成績及び財政状態について分析するとともに、経営の改善点や業務に関する問題点は、マネージャーミーティングやマネジメント会議で話し合い、現場に関する問題点はリーダーミーティングで話し合っている。さらに、管理者基礎教育の実施や中堅職員教育、プリセプター教育に取り組み、意識化のために組織内強化を行っている。		
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： 福祉系大学、短大、専門学校、高校等の養成校への求人や、福祉の仕事フェア、ミニ合同会社説明会等への積極的な参加等を通じて、幅広く求人チャネルを拡充して人材確保に努めるとともに、プリセプター制度等の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。また、実習生や高校生の職業体験の受け入れを通して未来の福祉人材の育成にも取り組んでいる。		
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： 職員が自ら将来の姿を描けるようキャリアマップを作成している。人事考課については、客観的な人事評価基準を整備し、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価の一連のプロセスと連動した総合的な人事評価制度に取り組んでいる。		

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り組んでいる。	㉠・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、健康診断やストレスチェックの実施等、充実した福利厚生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： 人事考課にリンクした目標管理制度を導入し、年度当初の目標設定、期中及び期末のフィードバック面談を実施し、目標達成度を確認する仕組みができています。キャリアマップで将来の方向性を明確化することにより、職員個々の目標が明確化されやすくなっています。目標管理においても、スケジュールが明確化されており、ユニットリーダーの指導の下、職員1人ひとりが個々の能力に見合った目標を設定し、面談を行いながら目標に向かっていけるようサポートするべく取り組んでいる。		
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： キャリアマップが示されており、必要とされる職員像や、専門資格・技術等が分かるようになっており、外部研修、ウェブ研修、eラーニング、OJT、プリセプター制度等、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をはじめ、職員の業務に合わせたOJT研修、職員のキャリアに合わせた階層別研修、ユニットリーダー研修、認知症実践者・リーダー研修、喀痰吸引研修などの様々な研修を通じて職員が学ぶ機会を充実させている。また、主任者会議や学習委員会で年間研修計画の評価や見直しを行っている。多くの職員が参加しやすいように時間帯の配慮も行われている。		
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： マニュアルを整備し、実習指導者を配置している。今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れは制限的であるが、その中でも、できる限り受入れを行っている。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。		
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： ホームページで施設概要、サービスの内容、事業報告、決算報告等、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。また、公認会計士の指導を受ける等、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： 施設は、地域に開かれた施設として、地域交流を積極的に図る姿勢を持ち、例年、地域交流の場として、毎月、認知症カフェを開催したり、地域の行事に参加したり、地域住民に施設の各種行事に参加していただいたりする等して積極的な地域交流を行っている。今年度はコロナ禍の影響で制限的にならざるを得ない状況である。		
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： 今年度はコロナ禍の只中にあり、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。	㉠・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。また、関係機関との各種会議への参加等により関係機関・団体との情報交換を図り、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。	㉠・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、認知症カフェの開催を通じて把握に努めるとともに、行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、保健センター、地元自治会、民生委員児童委員協議会、老人クラブ等、地域の福祉関係機関・団体との情報交流活動を通して、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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 施設基本方針で「地域と家庭のつながりを大切にする」旨を明記し、地域の福祉ニーズに対応して、相談事業や社会交流事業として、「いきいきサロン」、「認知症カフェ」や地域向け講演会を開催する等の活動を行っている。また、地域の福祉避難所としての役割を持つとともに、施設の地域住民への開放を行っている。今後も、地域向けに新たな視点からの介護講座を検討中とのことであり、期待したい。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 基本方針の中で、「1人ひとりの人格を尊重した生活を支援します。」と明示されており、利用者の尊厳を大切にする観点からサービスを提供している。また、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、研修等を通して、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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 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、各種会議やプライバシー保護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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 福祉サービスの選択に必要な情報については、パンフレットの作成やホームページでの情報発信等を通じて、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、コロナ禍のため、写真による見学や説明を行っている。		
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。	㉑・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。	㉑・b・c

良い点／工夫されている点： 終末期ケアの対応体制を整えている施設であるが、病院や他の施設への移行の場合には、利用者の状況を情報提供する等連携し、サービスの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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 毎年、ショート利用者の満足度調査等を実施し、調査結果を分析し、支援に活かしている。また、日常的な支援の中でのコミュニケーションを通して要望や意見等をできるだけ汲み上げるよう努めている。		
改善できる点／改善方法： 今後、施設利用者全体を対象とした満足度調査の実施に向けた取り組みに期待したい。		
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
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。また施設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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 相談窓口は重要事項説明書に記載し、契約時に説明するとともに、家族に控えを一部渡している。意見箱を設置するとともに、利用者からの相談等があった場合、1対1で対話ができ、居室や別の部屋を用意して話を聞くよう配慮している。		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 対応マニュアルを整備し、寄せられた相談や意見に対しては、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：		
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

良い点／工夫されている点： 安全対策担当者を配置し、事故防止委員会を1ヶ月に1回開催している。委員会には多数の職種のメンバーが参加し、外部委員もいる。事例はヒヤリハット報告書や事故報告書を用いて報告され、重大な事故事例についてはマニュアルに従い、医師や地方自治体に報告されている。事故が発生した場合は、現場で速やかにカンファレンスを開催し、原因分析と対策を検討するよう指導している。また、事故防止委員会では、月ごとに各委員からインシデントアクシデント報告を受け取り、重要な事例については原因分析や対策を検討し、ユニットに委員を通じてフィードバックしている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 感染症マニュアルを整備するとともに、2か月に1度、感染対策委員会を開催し、感染予防について話し合い、職員の共通理解を深めている。また、年2回、感染対策の勉強会を開催して、職員が感染症に関する必要な知識を習得し、意識の向上を図っている。		
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行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 災害対策マニュアルを整備し、BCP計画（事業継続計画）の策定に取り組んでいる。昼夜想定 of 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行っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中に「ケアの質の向上」が明示されており、ケアの方法、根拠を示したケアの手順書を職員全員に配布するとともに、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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点：		

福祉サービスの標準的な実施方法について、各種会議にて各種規程や各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者・家族の意向を踏まえつつ、統一した手順と様式を用いて詳細なアセスメントを行い、把握している支援ニーズや課題を明確にし、ケアカンファレンスを開催して支援目標を具体的に明示し、職員間で検討しながら個別支援計画を作成している。また、計画は全職員で共有している。		
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、定期的にモニタリングを実施して、カンファレンスにて検討し、関係職種の参加の下、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。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：		

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。			A・B・C
良い点／工夫されている点： 他の高齢者施設等から入所する利用者が多いため、事前に施設の相談員やケアマネージャーから利用者の心身及び生活状況について情報収集を行っている。また、家族からは契約時に趣味嗜好や生活歴等について詳しく聞くとともに、今までの生活スタイルを継続し、安心して暮らせるよう配慮している。入所後はユニットごとに毎月カンファレンスを開催し、利用者一人ひとりの個性や心身状況を職員間で共通理解するとともに、職員の気づきを支援に反映させている。また、その人にとっての「健康的な生活」を送っていただくために、それぞれの利用者の生活の見直しや声かけの工夫等を課題として取り組みを始めている。今後とも、日中の活動を充実して過ごしてもらえるよう、活動メニューや社会参加等のプログラムの多様化について促進されたい。			
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。			A・B・C
良い点／工夫されている点： 難聴の利用者が多く、また視力障がい利用者もいるため、ボードを使用したり、耳元で聞こえる声で話したり、筆談で伝える等、工夫している。利用者同士のコミュニケーションに困難さがあり、職員が意識して声をかけるようにしている。家族から届いたアルバムを一緒に眺め、会話する等して、信頼関係の構築に努めている。			

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。			Ⓐ・C
良い点／工夫されている点： 事故防止、身体拘束、虐待防止委員会を合同で毎月開催している。施設長、相談員、看護主任及び各ユニットから介護職員が参加して、権利擁護遵守の観点から問題を出し合い、話し合いがもたれている。議事録は電子化され、タブレットから閲覧可能で他の職員との情報共有ができています。また、年2回、高齢者虐待に関する研修会を企画し、各職員が高齢者の人権擁護に関して考える機会としている。転倒防止のため、一時的に身体拘束を行うことがあるが、時間や場所を限定し、家族の同意を得る等して最小限に止めている。今後とも、セルフチェックなどにより、自分で振り返る機会を設け、面談等で活かしたり、統計を取る等して課題を見つけ、職員間での共有を通して、権利擁護意識のさらなる向上に努められたい。			
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： 玄関を入ると、広い廊下があり、ユニットの玄関には季節の鉢植えや可愛い置物が迎えてくれる。車いすや移動リフトの通行に妨げになるものはなく、床はバリアフリーとなっており、リビングも広い。ソーシャルディスタンスに十分な距離を取れるよう留意しているので、それぞれの利用者が車いすに乗っていても、ゆったりと過ごしている。共有空間の温度、湿度、採光について基準を決め、毎日定期的に換気を行う等して配慮している。また、清掃担当職員を採用し、施設内の清掃保持に努めている。利用者の今までの生活を尊重し、居心地良く過ごせるように、居室には使い慣れたタンス、衣装ケース、ハンガーラック等や好きな柄の絨毯が敷き、家族写真をたくさん掲示する等して、落ち着ける居室空間となっている。			
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。	A ・B・C
良い点／工夫されている点： 個浴、リフト浴、寝浴があり、利用者の身体状況に合わせた入浴支援を行っている。週2回の入浴を基本としているが、身体状況により、清拭、足浴に変更する等、柔軟に対応している。また、体調不良等により、入浴できない場合は翌日に変更したり、入浴を嫌がったり、気分が乗らない場合には無理強いせず、時間を変えたり、声をかける職員を代えたり、声かけ等を工夫し、気持ち良く入浴してもらえるよう配慮している。	
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。	A ・B・C
良い点／工夫されている点： ユニット内に3つのトイレがあり、トイレ誘導を通じて排せつの自立を支援している。排せつ状況を把握し、プライバシーに配慮しながら早期対応を行っており、利用するパットも5種類用意して、利用者の状態に合わせた対応をしている。食事内容、水分摂取量なども利用者に応じた支援を行い、スムーズな排せつを促している。また、夜間は睡眠を妨げないようにパットを選び、交換回数も利用者の皮膚の状態を考慮して行っている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 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： 多くの利用者が車椅子を使用しており、点検・修理のために専門職員が配置されている。車椅子は利用者の座位保持の状態に応じて使い分けられ、自分で操作できる利用者には必要に応じて支援が行われ、自分で操作できない利用者には安全な移動支援が行われている。	
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：

ご飯や汁物はユニット内の対面キッチンで調理しており、料理の様子、食材が見え、料理の匂いも感じられるので、食前に行われている口腔体操時から食欲をそそられている。朝食は利用者に合わせて好きな時間に食べているが、昼食と夕食は匂いと調理の音に誘われて、利用者全員が揃って食べる事が多い。主食をパンに変更したり、アレルギーの場合は代替品を提供する等、可能な限り対応している。また、行事食には季節感を取り入れ、ちらし寿司や赤飯、クリスマスケーキ等、食事が楽しみなものになるよう工夫し、提供している。日々の食事の残量を栄養士が見守りながら確認し、嗜好調査も行っている。また、定期的に栄養委員会を開催し、利用者の意見を取り入れながら、食事について検討している。

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

良い点／工夫されている点：

利用者一人ひとりの嚥下や咀嚼の状態に合わせ、常食に加え、刻みやペースト等4種類の形態で提供している。管理栄養士により栄養ケア計画を作成し、摂取量減少や体重減少等に対し、栄養補助食品や食べやすいプリン等も用いて体調管理に努めている。また、嚥下しやすい姿勢や座位となるように配慮し、必要に応じてトロミを使用している。食事時の事故を想定した研修も実施し、緊急時に職員が迅速に対応できるよう取り組んでいる。

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

良い点／工夫されている点：

月4回、歯科衛生士が来訪し、各ユニットを巡回し、毎月、利用者に対し口腔状態や咀嚼・嚥下機能のチェックを行っている。また、歯の磨き方や口腔ケアについて、職員に対してそれぞれの利用者に応じた指導をしてもらっている。口腔ケアについては毎食後に行い、歯磨きのできない利用者に対しては職員が援助して実施している。

改善できる点／改善方法：

今後、さらに、利用者一人ひとりに応じた個別の口腔ケア計画を作成し、計画に基づく支援の実施や口腔ケアに関する研修会等開催に向けて、検討されることを期待する。

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： 2ヶ月に1回、委員会が開催され、褥瘡の早期発見や対策などについて意見を交わし、褥瘡を発生させないケアに取り組むとともに、年1回、勉強会も開催されている。褥瘡発生のメカニズム、体位交換やクッションの当て方、福祉用具等、具体的な事例で研修している。予防的観点から、食事摂取量や体重把握、入浴時の看護師による皮膚状態のチェック等により早期発見に努めている。	
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	㊦ 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。		A・㊦・C
良い点／工夫されている点： 吸引の指導看護師が5名在籍し、胃ろうや鼻腔栄養などの利用者を受け入れ、対応している。日中は看護師で経管栄養等を行っているが、夜間の吸引については研修を修了した介護職員が行っている。		
改善できる点／改善方法： 指導できる看護師が多いが、研修を修了している介護職員は少ない。また、資格修了後の定期研修などの必要性については理解しているが、研修実施については課題が残る。喀痰吸引可能な介護職員を増やすとともに、その後の研修によるスキルアップに期待したい。		

A-3-(5) 機能訓練、介護予防

特養・通所・訪問・養護・軽費	㊦ 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： 理学療法士が2名在籍し、ADL等の状況に合わせ、定期的に計画に沿って機能訓練を実施している。できる限りトイレでの排せつが行えるよう、日常的な動作訓練について介護職員から理学療法士に相談したり、実際にトイレでの移乗時に残存機能を活かす支援方法について助言をもらったりしている。また、日常生活の中での日常動作も機能訓練につながるとして、自分でできることはやってもらい、さらに、レクリエーション、趣味活動、行事等、利用者が生活の中で楽しみながら訓練を行うことも実施している。		
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	A⑩	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。			A・ B ・C
良い点／工夫されている点： 入所時の情報収集により、生活歴や嗜好などを把握し、以前の環境をできる限り変えないようにし、本人のペースで過ごしてもらえるよう支援している。居室には馴染みの物を揃え、できる限り今まで使っていたものを取り入れた環境づくりをしている。不穏状態や落ち着かない様子の際には、ゆっくりと話しかけ、話を聞き、それでも落ち着かない場合には、帰宅願望の人の場合には、一緒に外に出て散歩したり、電話をしたい場合には、実際に電話をかけたりする等して、安心してもらえるよう支援している。認知症についての勉強会や研修会について、施設内で数多く実施している。			
改善できる点／改善方法： 今以上に、認知症についての知識を深めるためには、専門家による知識の習得が必要と考えており、例えば、認知症介護基礎研修や実践者研修、リーダー研修等の外部研修により多く、積極的に参加することで、認知症ケアのスキルを向上させ、多くの職員が認知症を抱える利用者に対して、より良くサポートできると思われる。			

A-3-(7) 健康管理、衛生管理

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑪	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。			A・ B ・C
良い点／工夫されている点： 毎日の体温測定に加え、週2回の入浴時には、脈拍、血圧、酸素飽和度についても介護職員が測定している。異常があれば、看護師に報告し、対応している。服薬については看護師が管理しているが、配薬は介護職員が行い、服薬後の空袋に関しては看護師が確認後破棄することで、2重、3重のチェックを行っている。毎年1回、健康診断を実施し、異常時には、家族のみならず、職員、看護師、理学療法士にも連絡している。インフルエンザ、コロナワクチンの予防接種も施設内で接種の機会を提供している。			
改善できる点／改善方法： 健康増進のための日常的なプログラムの作成について課題となっている。今後、改善に向けた取り組みに期待したい。			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑫	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。			A ・B・C
良い点／工夫されている点： 救急時対応の協力病院が隣接しており、救急搬送する場合は救急車の要請ではなく、直接、搬送するようにしている。看護師とは24時間連携が可能な体制である。緊急時対応マニュアルを整備し、毎年、勉強会の開催や緊急時対応に係る研修を受けるとともに、心肺蘇生やAEDの使い方、AEDやストレッチャーの置き場等、緊急時の確認をしている。また、夜間の看護職員不在時の対応の仕方に			

ついて明文化し、各ユニットに掲示し、職員が対応できるようにしている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑱ 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： 年2回、全職員が感染症・食中毒予防や発生時の対応についての研修を行っている。手洗いについてもチェッカーを用い、意識して洗わないと汚染している事を周知する等、マニュアルに基づいた感染予防の基本対策を徹底している。また、看護師が講師となり、コロナ感染予防対策の動画を用いた勉強会を実施したり、隣接する病院の感染管理認定看護師によるガウンテクニック指導を受けたりしている。	
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： 契約時に、利用者・家族に終末期の介護支援や看取りケアについて説明するとともに、意向を把握している。食事が摂れなくなってきた等、重度化した場合は、医師から説明を受けるとともに、再度、家族に確認し、看取りの意向がある場合はカンファレンスを開き、希望に沿った支援を行っている。看取り後には、職員間で話し合いや振り返りアンケートを実施し、職員の精神的ケアに努めるとともに、委員会を開催し、より質の高い終末期ケアに取り組んでいる。	
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： 日常的な連絡については、居室担当者が連絡を行っている。また、ケアカンファレンスの際には、できる限り家族に参加してもらえよう声をかけている。家族には、利用者の施設での様子を伝え、意見を聞き、ケアプランに反映させるとともに、定期的に各専門職から現状やサービス内容について説明を行っている。面会については、コロナ禍の状況を見ながら、ボランティア室等を活用し、面会	

室を確保し、対応している。
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：	