

(サンライズデイサービスセンター)

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。	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>センターの基本理念として「利用者様の心を大切にする」が明文化されている。また、理念に基づいた基本方針として「安全快適」「技術向上」「奉仕精神」の3つが明文化されており、施設の目指す方向が読み取れる。理念や基本方針の職員への周知については、新人研修・職員会議等を通じて周知を図っている。また、利用者周知については入居時等の機会を捉えての説明や施設内（玄関等）での掲示、パンフレット、ホームページでの情報発信等で周知を促している。</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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>社会福祉事業全体の動向の把握については、町役場担当課や各種関係団体から情報を得ている。またインターネットから情報を収集したり、各種研修に参加する等して収集に努めている。地域の認知症家族団体や認知症カフェ等により地域の高齢者の状況や地域の福祉ニーズを把握し、分析している。</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)・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>経営分析については、会計事務所の指導や経営コンサルティングを受けており、毎月の運営会議において月次の部門別財務諸表分析を行うことにより職員のコスト意識を高めている。また経営研修に参加することで経営管理を学び、経営体質強化に努めている。</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・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点： 基本理念を踏まえて、地域の医療・介護の拠点として成長志向のビジョンがあり、その具現化のため、中・長期計画を作成している。その中で収支予算も示されている。地域の医療・介護の拠点として未来に向けて発展させていこうとする情熱が感じられる。</p> <p>改善できる点／改善方法： 中・長期計画は大枠で策定されている。今後は、運営の各部門に渡り、より詳細な計画策定に向けた取り組みに期待したい。</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>良い点／工夫されている点： 中・長期ビジョンを踏まえ、年度単位で事業計画が策定されている。運営方針を示し、予算的裏付けを伴った計画になっている。</p> <p>改善できる点／改善方法： 人事、研修、業務、サービスの質の向上、健康管理、食生活、根設備整備、災害対策、行事等、運営の各部門に渡り、より詳細な計画策定に向けた取り組みに期待したい。</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>良い点／工夫されている点： 事業計画については、各部署ミーティングで話し合いの上、部署長が意見を受けて策定する仕組みがあり、職員参画のもと行われている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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>良い点／工夫されている点： 利用者への周知については、事業計画の概要については機会を捉えて説明している。またデイサービスセンターの事務所に閲覧できるよう配置している。</p> <p>改善できる点／改善方法： 今後とも継続して、事業計画の概要を作成するとともに説明の機会の拡充に努める等、利用者への分かりやすい周知に向けた取り組みに期待する。</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。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点： 人事考課において自己評価制度を導入するとともに、利用者満足度アンケートを実施している。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。</p> <p>改善できる点／改善方法： 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。今後、定期的にセンターでの自己評価を導入し、PDCAサイクルに基づくサービスの質の向上に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点： 人事考課において自己評価制度を導入するとともに、利用者満足度アンケートを実施し、その結果について課題分析を行い、改善策・改善実施計画を検討している。今年度は岐阜県福祉サービス第三者評価を受審し、改善策・改善実施計画についても検討している。</p> <p>改善できる点／改善方法： 今後、定期的にセンターでの自己評価を導入し、PDCAサイクルのプロセスを経た改善策・改善実施計画策定の仕組みづくりに向けた取り組みに期待したい。</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>良い点／工夫されている点： 管理者はその役割、責任を職務分掌の中で明らかにし、職員会議等で意見を表明している。また、事業所内にいつでも閲覧できるよう設置している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者は関係法令の研修会の参加等を通して法令情報の収集に努めている。法令遵守に関するマニュアルを作成し、職員会議において職員への周知を図っている。また、教育委員会が中心となって法令遵守に係る研修を実施し、職員のコンプライアンス意識を高めている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本理念に「利用者様の心を大切にする」とあるように、利用者サービスの質の向上の観点から、管理者は、職員の自己評価、利用者満足度アンケート等を積極的に活用し、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。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>経費節減や業務改善等を推進するとともに職員に周知を図り、外部委託の導入や業務の効率化等、経営体質の強化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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>岐南町の雇用の一翼を担っている。人材確保については様々なチャネルを通して幅広く採用活動を行い、採用時から新人職員研修を充実させ、定着して働いてもらえるよう職場環境を整えている。さらに各職位別の研修、各種委員会活動、外部研修への積極的な参加等、計画的な研修の実施や資格取得について費用負担を行う等奨励し、職員の人材育成に力を入れている。</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。	㉠・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労働関係の各種規程や人事評価基準が明示され、評価がなされている。職員の自己評価制度を導入し、職員の自己評価、上司の評価が実施されている。定期的な面接を通じて職員にフィードバックがなされている。各種規程集はいつでも閲覧できるよう事務所内に設置してある。</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り組んでいる。	a・㉡・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>中・長期の事業計画の三本柱のひとつに「働きやすい職場づくり」を掲げている。職員の就業状況を定期的にチェックし、公平に有給が取得できるようにし、働きやすい職場環境の整備に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>伸びゆく現在進行形の法人であり、その成長に各種の取り組みが追い付いていないのも現状である。成長の只中にあり、「走りながら考える」スタイルで体制整備に取り組んでいるという印象を受けた。今後とも継続した取り組みに期待したい。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員の自己評価制度を導入し、職員の自己評価の実施を通じて職員の個別目標を明確にしている。またフィードバック面接を通して育成に取り組んでいる。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針の中に「私たちは、介護サービスの技術向上に努め、利用者様に質の高い、均一のサービスが提供できるよう、新人研修や定期勉強会を行います」と謳っており、教育委員会が中心となって計画を策定し、職員の外部研修参加、施設内研修、OJT研修の実施を位置づけている。</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・㉡・c
良い点／工夫されている点：		

<p>教育委員会が中心となり、研修計画を策定し、各種研修他、様々な外部研修や施設内研修を行っている。また、参加した研修については復命報告を通して職員に周知している。介護職員初任者研修や介護福祉士取得のための実務研修等の費用負担制度を実施する等、資格取得の奨励をしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 職員の個別年間研修計画はまだ取り組まれていないようである。職員一人ひとりに着目した細かな年間研修計画の策定を行うことで、職員の能力アセスメントの仕組みの充実につながるのではと考える。今後、職員一人ひとりに着目した細かな年間研修計画の策定に向けた取り組みに期待したい。</p>		
<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。</p>		
20	<p>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。</p>	a・ ⑥ ・c
<p>良い点／工夫されている点： 看護師等養成校からの依頼に応じて積極的に実習生を受け入れている。受け入れ全般のマニュアルを整備し、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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 受け入れ全般のマニュアルの整備が万全ではないようである。今後、マニュアル整備体制に向けた取り組みに期待したい。</p>		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
21	<p>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。</p>	① ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業報告、事業計画、各種財務諸表等を自由に閲覧できるように事業所内に置き、公開に努める等、運営の透明性の確保に努めている。また、家族にも広報誌を配布し、行事等の案内を載せている。ホームページを作成し、理念、基本方針、情報保護方針、事業内容等を公開している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
22	<p>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。</p>	① ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 会計事務所による定期巡回指導を受け、事務、経理、取引等についてルール化している。また社会保険労務士による人事や運営についての指導を受けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 中・長期の事業計画の三本柱のひとつに「地域の皆様に開かれた施設づくり」を掲げている。地域の歌謡祭等の行事に出かけたり、夏祭り等の施設行事に参加を呼びかけたりして、地域との交流を深めている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設の夏祭りその他各種の行事でボランティアを受け入れている。また、地域の中学校等から体験学習の受け入れを行っている。</p> <p>改善できる点／改善方法： ボランティア受け入れマニュアル等の書類について整備に向けた取り組みに期待したい。</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・㉓・c
<p>良い点／工夫されている点： 必要な社会資源を明確にし、事業所内で閲覧可能にする等して職員に周知を図っている。また、地域の関係機関や関係団体との連携ができています。地域の様々な会議の参加等を通して連携を深めている。</p> <p>改善できる点／改善方法： 地域の関係機関・関係団体その他、社会資源について職員会議等を通じてより深く理解し、さらなる連携の強化に向けた取り組みに期待する。</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・㉔・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設を開放し、夏祭り等の行事を行ったり、認知症カフェの開催や、住民向けにデイスペースの</p>		

開放を行っている。		
改善できる点／改善方法： 地域の介護の拠点施設として、住民向けの各種介護講座等の出前講座を検討されているとのことである。施設機能の地域への還元の推進に今後とも努められたい。		
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
良い点／工夫されている点： 非該当項目である。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 基本理念のひとつに「私たちは、利用者様の人格を尊重し、快適・快活・愉快に自宅や当施設での生活を送っていただけるよう、サービスの提供を惜しみません」と明示されており、研修を行う等して職員への意識付けを図っている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： プライバシー保護について各種マニュアルを整備し、研修を通じて、利用者尊重の姿勢、プライバシー保護や権利擁護について学びを深めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： パンフレットやホームページでの情報発信を通じて、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、見学やデイサービスの体験利用の受け入れも柔軟に対応している。		

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
<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、料金等わかりやすく説明している。また契約は、利用者や家族の同意を得て契約を締結している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業所の変更がある場合には、不利益がないよう利用者の状況を事業所に情報提供する等連携し、継続性に配慮して対応している。</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、取り組んでいる。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 中・長期の事業計画の三本柱のひとつに「サービスの質の向上」を掲げている。日頃の関わりの中で、利用者や家族の思いや意向を聞き取ったり、利用者満足の向上の観点から利用者・家族調査をアンケート形式で実施し、サービスの改善に努めている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 重要事項説明書に苦情解決の窓口について明記し、苦情解決ポスターを施設内に掲示して、利用者によりわかりやすく周知している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 日頃から利用者への声かけに心がけると共に、フロアに職員の写真を掲示し、気軽に相談ができ</p>		

<p>るよう環境整備に努めている。また玄関の受付に意見箱を設置している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
36	<p>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。</p>	<p>㉠・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 利用者からの相談や意見・苦情については、対応マニュアルに基づいて相談や意見について、いつでも受け付けることができる体制を整えている。誠意をもって迅速に対応し、利用者・家族との信頼関係の構築に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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	<p>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。</p>	<p>㉠・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： ヒヤリハットの報告を収集し、各部署において検討会を開いて、分析し、事故の発生の予防に努めている。事故発生時のマニュアルを整備し、施設内研修を実施し、設備の点検・保全に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
38	<p>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。</p>	<p>㉠・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 教育委員会を設置し、年間研修計画を策定して研修を実施している。その中で、食中毒やインフルエンザ、ノロウイルスなど感染症予防や安全確保に関する研修を組み入れている。感染症マニュアルを整備し、感染予防委員会を設置し、感染症の予防や発生時における利用者の安全確保に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
39	<p>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。</p>	<p>㉠・b・c</p>
<p>良い点／工夫されている点： 備蓄を準備し、様々な災害ケースを想定した避難訓練を実施している。また地域と防災協定を結び、地域の防災訓練にも参加している。</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
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： 個々のサービスの標準的な実施方法については、業務マニュアルが整備され、職員会議での説明を通して職員への周知を図っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 業務マニュアル類は定期的に見直しし、必要な場合には随時、見直しを行っている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設で定めた統一した様式を用いてアセスメントを行い、利用者ニーズを把握している。各部署の関係職種が参画して会議を開催し、利用者・家族の意向を踏まえてサービス実施計画が作られている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の意向を踏まえて定期的に評価、見直しを行っている。利用者の状況変化等で必要がある場合には、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>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 施設で統一した様式により、利用者の状況を把握し、記録している。各種会議等を通して、職員</p>		

で情報を共有する体制ができている。		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>個人情報保護に関する規程を整備し、管理責任者を決めて個人情報の不適切な利用や漏洩対策を行う等、管理体制ができている。個人情報保護方針を明示している。</p>		
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）

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・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者それぞれのアセスメントを実施し、計画に基づいて利用者本人や家族の要望を踏まえてサービスが提供されている。一日の利用が負担になる方については半日の利用も行っており、入浴の目的の方、機能訓練が目的の方等、様々な要望に応じて実施している。利用者の状況についてはミーティングや申し送りでも共有化され、利用者の状況に即した支援が実施されている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>例えば入浴時の着脱等、利用者の見守りが必要な場面でも時間的な問題で、介護者がつい介助してしまう場合がある。利用者の残存能力を活かしながら、それぞれに応じた生活ペースを尊重し、主体的に過ごせるよう側面的なさらなる支援に向けた取り組みに期待する。</p>	
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
<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>	
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・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の言葉がけには十分配慮し、その思いや要望を聞き取る等、一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。言葉で表す事が十分できない等コミュニケーションが困難な利用者には表情や身ぶりにより意向を把握している。接遇や利用者に接する態度、言葉遣い等について研修を行い、サービスの質の向上に努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>失語症の方や意思疎通が困難な利用者に対する支援が十分ではないところもあるので、今後のケアの課題の一つとして取り組まれない。</p>	

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>看護師が入浴前に健康チェックを行い、入浴の可否の判断を行っている。機械浴、座浴、個浴、シャワー浴、一般浴と様々な入浴形態があり、利用者一人ひとりの身体状況や意向に応じて入浴を実施している。皮膚疾患がある方については軟膏シップやガーゼ交換も実施し、浴室については一日2回、安全点検を実施し、安全で快適な入浴の実施に努めている。</p>	
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>トイレはマヒの左右により選べるように2種類設置している。トイレは適時清掃され、清潔に保たれている。できる限りトイレを使用していただくよう自立に向けて支援している。また医療行為が必要な方については看護師が対応している。例えば、一連の行為ができる方についても見守り支援を行う等、利用者一人ひとりの心身の状況に合わせて介助を行っている。</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>利用者の方々の中には車いすを使用される方も多いため、適時タイヤの空気圧やブレーキの加減等を点検し、利用者の安全に配慮している。利用者の心身の状況に合わせ福祉用具を用意している。移乗や移動に介助が必要な利用者にはできるだけ迅速に対応できるよう心がけている。</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>入浴時に、看護師による皮膚の状態についてチェックを行い、褥瘡の発生予防を行っている。看護師を中心として褥瘡の発生予防の研修を行っている。</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。	㊶・B・C
<p>良い点／工夫されている点： 食事は適時適温で提供され、選択食や行事食を実施する等して、美味しく食べられるよう工夫している。献立は旬の食材を使うようにし、変化を持たせ、利用者の状態に合った食形態で提供されている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
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。	㊶・B・C
<p>良い点／工夫されている点： 食事の際の席は利用者の身体状況や性格等を考慮し、楽しく食事ができるように配慮している。嚥下体操を行う他、水分摂取や飲み込みに気をつけている。食事時の姿勢にも配慮している。</p>	
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。	A・㊶・C
<p>良い点／工夫されている点： 歯磨きについては、食後に口腔内のチェックを行った後、利用者が各自で歯磨きをし、その後、磨き忘れのある方や歯磨きができない方については介助を行っている。また義歯洗浄も口腔ケアの一環として行い、口腔内の清潔保持に努めている。</p>	
改善できる点／改善方法： 歯磨きの大切さについて利用者家族に更なる周知に向けた取り組みに期待したい。	

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。	A・B・C
良い点／工夫されている点：	
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。	A・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>残存能力の評価は行っていないが、周辺症状を呈する利用者の観察を行い、利用者の記録をつけ、報告をするという一連のふり返りの流れがある。認知症による問題行動について、支持的・受容的な関わりに努めている。また認知症ケアの研修を行い、職員全員が理解し、介護現場で活かせるようにしている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>多彩な主訴のある利用者の対応について更なる検討に向けた取り組みに期待したい。</p>	
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。	A・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>洗剤やシャンプー等は職員から見える場所に置き、誤飲事故が起きないように注意している。またデイルームでの座席についても気が合う方と座っていただき、不安なく安心して過ごしていただけるよう工夫している。利用者の行動について制限等しないで、職員が見守ることで落ち着いていただけるよう支援をしている。</p> <p>さらに様々な思い等を話し合える家族会の開催について企画する等の取り組みについても期待したい。</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・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者一人ひとりに応じた日常生活動作の中での機能訓練を行い、評価、見直しを行っている。特に家族から身体を動かして欲しいとの要望が多いとのことで、一日3回の体操を行っている。また理学療法士を配置し、エアロバイク等の機器も使い、機能訓練を行っている。認知症の症状の早期発見に努め、家族や介護支援専門員に連絡し、受診を勧めたこともあるとのことである。</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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点： 送迎時に、体調の変化を伺い、来所時には顔色、体調を観察及びバイタルチェックを行っている。昼食時には、食欲、動作、関心、意欲等について観察し、看護師による健康チェックも行っている。来所時のバイタル測定、利用時・入浴時の変化等については連絡ノートなどで家族に伝えている。</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。	A・Ⓑ・C
<p>良い点／工夫されている点： 看護師が常勤しており、体調の変化時には、併設する医療機関や近隣の医院と迅速に対応する等、連携体制が整っている。体調変化時についての緊急時のマニュアルは整備されている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
<p>医療を含む関係諸機関に係る一覧表や業務の流れ図を作成し、研修等を通して周知徹底することで、緊急時等にはどの職員も適切な対応ができる体制作りに向けた取り組みに期待したい。</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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点： インフルエンザ等、感染症対策として、うがいや手洗いの励行を呼びかけるとともに、研修や個別指導等により周知徹底している。職員の予防接種については費用負担を支援している。また、り患した場合には自己申告する等、その対処方法が文書化されている。</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： 建物は5年前に建築されたもので、新しく、きれいで機能的な造りとなっている。エレベーターやクーラー、ボイラー、警報機等諸備品については定期的な点検を行い、安全を維持している。デイルームは季節やイベントに合わせて利用者によって装飾され、楽しく過ごせるよう配慮されている。体調が悪い方は、「静養室」で休めるようになっており、体調変化にもナースコールで対応ができるよう配慮している。</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。	A・B・C
良い点／工夫されている点： 家族の状況や情報については介護支援専門員からも情報収集し、利用者の一日の様子は連絡ノートや送迎時に伝えている。	
改善できる点／改善方法： 日頃の送迎時には、簡単な申し送り程度になっているということなので、送迎時での家族とのコミュニケーションについての対応や家族の集いの開催等、今後の家族との連携について検討に向けた取り組みに期待したい。	

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：	