

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： 法人の理念「～皆様の健康で幸せな生活を願い、医療、介護、福祉の連携のもと、良質で真心のこもったサービスを提供し、その社会的責任を果たします～」が明文化され、それを踏まえて、法人のビジョン「～地産 地育 共創 友愛～」が明文化されている。また、事業所の運営方針として「～要介護者の身体の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事ができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う～」 「～事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努める～」が明文化されている。理念・ビジョン等は、友愛会ハンドブックに記載され、職員に配布し、研修や勉強会での話し合いを通じて、職員間で意識を高めている。さらに、事業所内に掲示をするとともに、ホームページ、パンフレット、広報誌、重要事項説明書等で、利用者・家族をはじめ広く地域に向けた周知に取り組んでいる。		
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： 介護保険等の制度動向、地域の人口動態や社会資源状況については、法人会議や各種研修に参加する等して情報収集に努めている。また、地域の福祉ニーズについては、地域包括支援センターその他関係機関との情報交流等を通して把握に努めている。さらに、法人本部で利用者状況の動向や事業所の経営状況を分析し、適正な経営管理に努めている。		
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： 利用者状況の動向や事業所の財務状況のみならず、バランス・スコア・カードを活用し、内部組織		

や現場レベルの分析も行い、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。	㉓・b・c
良い点／工夫されている点： 法人の中・長期計画として、「ヘルスケアを通して人々の暮らしを支えるために、社会課題・地域課題に対する取り組みを推進する」「事業の下支えとなる経営基盤・運営基盤を強化する」という二つの基本方針を掲げ、2022年度～2024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：		
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。	㉓・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期計画を踏まえて、事業計画を策定している。事業計画は、戦略的な観点から、事業所の現状と課題分析を行い、運営全般に渡る具体的な内容になっている。		
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。	㉓・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、各部署から職員の意見を聴取し、ミーティング、検討会等各種会議、本部ミーティング、連絡会議等、法人会議を通じて策定や見直しを行っており、組織的な取り組み体制ができている。また、会議での説明を通じて職員周知を図っている。		
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・㉔・c
良い点／工夫されている点： 利用者・家族への周知については、事業内容等を配布物や広報誌の配布を通じて、周知を図っている。		

改善できる点／改善方法：

利用者・家族は、ステークホルダーの一員とする観点から、今後とも、事業計画の要旨について、図や絵、イラストを活用する等、わかりやすい資料作成や説明方法の工夫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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 毎年、定期的に自己評価を実施している。期首に目標を設定し、期中にフィードバック面談を行い、期末評価するPDCAを回していく仕組みがある。また、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。	㉠・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。	㉠・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、事務所に掲示するとともに、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、BCP計画(事業継続計画)で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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 法人でコンプライアンス研修その他関係法令の研修会を開催し、職員への周知を図っている。また、定期的に勉強会を開き、話し合いを通じて、職員のコンプライアンス意識を高めている。		
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： 理念に明文化された「～良質で真心のこもったサービスを提供し、～」の具体的な実践のため、管理者は、同行訪問によるOJT等、日常的な業務の中での指導や、ミーティング等の会議を通じた助言等、積極的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： 経営や業務の改善に向けた取り組みについては、法人本部の組織的な分析・検討の仕組みが確立している。経営成績及び財政状態について、毎月、法人本部で分析するとともに、ICT化のさらなる推進等、業務の効率化について検討している。		
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、高校等の養成校への求人や、Web求人等、積極的に参加等を通じて、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、OJTの充実、ワークライフバランスに配慮した働きやすい職場環境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、キャリアパスモデルを明確化しており、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り組んでいる。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 有給休暇の積極的な取得への取り組み、各種休暇制度の充実、「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進企業」への登録、託児所の整備等、適切な就業環境作りに努めている。また、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するとともに、健康診断の実施、人間ドック、医療費や出産費用の負担制度や職員の相談窓口の設置等、充実した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： 職員の育成に向けた目標管理制度が確立しており、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： 年間研修計画が策定されており、内部研修や外部研修等、様々な研修体制が確立している。研修受講後、復命研修を行う等、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、職員一人ひとりの業務に着目したOJT指導、職員の職位に着目した階層別研修、テーマ別研修等を実施し、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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 訪問介護部門での受け入れはないが、法人全体で、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。 改善できる点／改善方法： 訪問介護では、利用者宅に訪問介護員が同って、一対一で役務の提供を行う業務の特殊性から、実習生が訪問する際の利用者宅の個人情報保護の担保の仕組みを構築するとともに、現在、コロナ禍の影響が継続する状況にあるが、利用者・家族の理解を得た上で、訪問介護員に加えて自宅に指導者、実習生の複数人訪問が可能にできるよう、コロナ対策を万全にして、可能な範囲で、受け入れの検討に向けた取り組みに期待したい。		

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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページやInstagram、パンフレットや広報誌を活用して、施設概要、サービスの内容等について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。	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、弁護士や経営コンサルタントの指導・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： 評価外項目である。		
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。	a・b・c
良い点／工夫されている点： 評価外項目である。		
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・ ㊦ ・c
良い点／工夫されている点： 法人のビジョンの中で「地産」「地育」が明文化されており、地域との関わりや、地域の関係機関との連携の重要性について認識している。とりわけ、事例ごとに地域包括支援センター等、関係機関との連携を深めている。		
改善できる点／改善方法： 個人単位で活動する訪問介護の業務の特性から、事業所間のネットワークが希薄な状況である。今後とも、地域の問題解決に資するべく、事業所間のネットワーク強化に向けた取り組みに期待したい。		
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： 地域包括支援センター主催の介護サービス事業所連絡会や法人会議等を通じて、地域の福祉ニーズの把握に取り組んでいる。また、法人主催のちいき食堂等への参画を通じて、公益活動に取り組んでいる。		
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・b・c
良い点／工夫されている点： 評価外項目である。		

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： 理念のひとつに「～良質で真心のこもったサービスを提供し、その社会的責任を果たします～」と明示されており、利用者主体の介護・利用者尊重の介護の観点から、利用者に寄り添った支援に努めるとともに、人権尊重をテーマとして、各種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： 利用者の尊厳を守る観点から、日常的な支援場面における各種マニュアルを整備し、利用者の生活場面において適切な支援に努めている。また、利用者のプライバシー保護や高齢者虐待防止等の研修の定期的な実施を通して、職員への意識づけの徹底を図っている。		
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： 利用希望者に対して、ホームページやInstagram、パンフレットや広報誌等を活用し、サービス内容や事業所概要をわかりやすく説明する等、サービスを選択できるよう情報提供に努めている。		
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： 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ている。また契約は、利用者や家族等の同意を得て締結している。		
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： 事業所の変更や利用者へのサービス提供が終了に際しても、相談をいつでも受けられる体制を整える等、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。また、担当ケアマネジャーへの情報提供や関係施設・事業所への情報提供を通して、スムーズな引継ぎができるように配慮している。		
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、取り組んでいる。	a・㉒・c
良い点／工夫されている点： 日頃の訪問介護の関わりの中で、利用者や家族の思いや意向を聞き取ったり、利用者満足の上昇の観点から、定期的にサービス提供責任者が利用者宅を訪問して、ヒアリングを行っているが、アンケート形式での満足度調査の実施については途上の段階にあり、課題が残る。		
改善できる点／改善方法： 今後とも、匿名性を担保した無記名のアンケート調査による利用者満足度の把握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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 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に記載し、説明している。		
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： 日常的な訪問介護の場面で利用者の意見を聞く機会を積極的に作るとともに、担当介護員だけでなく、サービス提供責任者にも、訪問時に相談できるようにしている。また、事業所に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	㉑・b・c

	対応している。	
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、C S E S 委員会を設置し、迅速対応に努めている。		
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。	㉠・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、ヒヤリハットを収集し、安全対策委員会で分析し、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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 医療機関を母体とする医療法人が展開する事業所であり、訪問看護ステーションも併設されている。感染症マニュアル等を整備し、感染症対策委員会を設置して、感染症研修を実施している。また、感染症BCP計画策定にも取り組んでいる。		
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： 災害時のBCP計画を策定し、定期的な研修や地域のハザードを踏まえた防災訓練・避難訓練等を実施している。		
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：		

個々のサービスの標準的な実施方法については、各種のマニュアルを作成し、会議での説明や職員研修を通じて、職員への周知に努めている。		
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： 福祉サービスの標準的な実施方法の見直しについては、オペレーション支援課にて、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。	㉑・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、把握された支援ニーズや課題を明確にし、担当訪問介護員が中心に支援目標を具体的に明示した訪問介護計画を作成し、サービス提供責任者が確認している。		
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。	㉑・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、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。また、グループウェアを活用して、速やかな周知を図っている。		
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、職員間で共有化されている。	㉑・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、アセスメント、計画、記録システムを整備し、記録をデータベース化している。グループウェアを活用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。	㉑・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：	
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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 初回訪問時には、アセスメントシートを用いて、利用者の既往歴、心身状況、ADL、家族介護力、住環境、暮らしの意向、問題点等の把握に努めている。シートには居室の詳細な見取り図に加え、本人の意向も書き込まれる様式を使用している。また、自立支援の観点から、利用者の潜在能力を引き出すべく、支持的な支援に努めるとともに、残存能力の維持に取り組んでいる。さらに、毎月利用者の状況をモニタリングし、本人の状態に応じた支援に努めている。	
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： 利用者一人ひとりのコミュニケーションに配慮しつつ、訪問時の最初に行う体調確認の際に、困りごと等聞き取り、内容によっては事業所に持ち帰り、サービス提供責任者、その他のスタッフと検討している。とりわけ、日頃の会話が少ないであろう一人暮らしの利用者や高齢者世帯では、コミュニ	

ケーションを重視した対応に心がけている。また、事業所内でも勉強会の機会を設けたり、看護師やケアマネージャーと連携を取り、コミュニケーションの方法や支援について、検討している。
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。	A ・B・C
良い点／工夫されている点： 法人で指針やマニュアルを作成しており、契約時に利用者家族に丁寧に説明している。法人内で勉強会を実施し、参考事例をもとに、スピーチロック等の言葉による拘束、虐待等について検討している。また、法人内に「身体拘束適正化、高齢者虐待委員会」を設置しており、他部署の事例も含め、再発防止策を検討できる体制がある。さらに、介護者である家族等による虐待等の権利侵害につながらないよう、家族への支援にも留意している。	
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。	A・B・C
良い点／工夫されている点：	
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： 細やかな手順書を作成し、利用者一人ひとりの心身状況や利用者の意向を踏まえ、その時の状態にあった入浴支援を行っている。また、入浴前の体調確認、バイタルチェック、事前にわかる情報等については記録やグループウェアの活用で情報共有している。体調変動が大きい場合にはケアマネジャーや訪問看護、併設病院の理学療法士等の専門職と連携を取りながら、入浴の可否の判断や代替支援の在り方も含め、検討している。介助方法については、利用者自身で洗身等できるところは、見守り支援する等、自立支援に向けた取り組みを行っている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 ㊦ 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。	㊦・B・C
良い点／工夫されている点： さりげない声かけ等、言葉遣いに留意し、プライバシーに配慮しながら支援にあたっている。また、可能な限り本人の残存能力を尊重したケアを目指し、できない所をそっと手伝う等の工夫を手順書にも記載するとともに、情報共有アプリを用いて、職員間で迅速な共有を図っている。排せつ動作のひとつひとつについて、生活リハビリの大事な機会と捉え、自立に向けた支援を行っている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 ㊦ 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。	㊦・B・C
良い点／工夫されている点： 日頃の関わりの中で、気づいたことはケアマネジャーと連携し、必要な場合には、手すりやタッチアップ等の福祉用具の導入の選択肢も検討している。利用者の動線にも注意を払い、ゴミ箱や扇風機等の置き場所を工夫している。リハビリ専門職と連携し、移乗介助においても残存機能の活用を意識した支援を行っている。	
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 ㊦ 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。	㊦・B・C
良い点／工夫されている点： 味付けや柔らかさ、大きさ等、利用者の好みを確認し、切り方や調理方法を工夫しながらおいしく食べていただけるよう支援している。一緒に調理をする支援の場合には、利用者の意向を確認しながら、季節感のある料理等も提案し、献立に取り入れている。また、配食弁当を利用している方も多いので、食中毒警報等について警戒する等、衛生面に留意した支援に努めている。	

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： 利用者の嚥下状態については、居宅介護支援事業所等の関係機関と情報共有し、家族にも水分補給や摂取状況を確認しながら、支援している。特に、退院後は、身体状態が低下しているので、必要に応じてトロミをつける等の配慮をしている。	
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： 利用者の状況に応じて、見守りや一部介助を行っている。また、口や舌のマッサージも必要に応じて行っている。訪問歯科診療を受けている利用者については、歯科衛生士より口腔ケアの指導を受けている。また、歯科医師、歯科衛生士、ケアマネージャー、介護者等と利用者の口腔ケアについて情報共有するとともに、介護者に必要な助言も行っている。また、毎年、口腔ケアに関する勉強会を行っている。	
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： おむつ交換時には、清潔を保ちつつ、必ず皮膚状態を確認する等、褥瘡の発生の予防に努めている。また、褥瘡のある利用者への介助方法については、訪問看護師の指導を受け、行っている。例えば、ケアマネージャーと連携し、介護者が体位交換を容易にすべく、ベッドのレンタルを勧めたり、排せつ動作においては残存機能を活用したポータブルトイレの利用を通じて、同じ部位の圧迫や擦れ等がないよう、支援を行っている。また、栄養面についても、栄養補助食等を導入する等して、褥瘡改善に努めている。	
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 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： 必要な場合においては、医師の指示書をもらい、計画書にも明記し、有資格者が実施し、報告している。喀痰吸引・経管栄養について、定期的に看護師による指導を受けている。衛生面にも注意を払い、器具の消毒、清潔に努めている。	
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： リハビリ専門職から機能訓練の方法や、生活の中でのリハビリへの応用等の助言を受け、QOLの向上に向けたケアが提供できるよう取り組んでいる。また、病院でのリハビリの様子や個浴に入る事を想定した動作等を学び、生活動作訓練につながるようにしている。情報は手順書に記載し、情報共有ツールで職員間での周知を図っている。	
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： 認知症の症状が変化した場合、ケアマネージャーと連携し、必要に応じて支援内容を変更している。また、必要に応じて専門医への受療支援を行うとともに、服薬管理を徹底している。認知症の対応方法については、職員間でバラツキがないよう、グループウェアで情報を共有しながら、同じ対応ができるよう工夫している。また、法人内の定期的な研修を受けるとともに、事業所内でも専門雑誌を活用し、勉強会を行っている。	
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。	A ・B・C
良い点／工夫されている点： 訪問時には体温や血圧などのバイタル測定を行い、体調を確認し、記録している。服薬内容についても把握し、飲み忘れの有無を確認している。また、利用者の服薬情報を職員間で共有し、副作用を含め、薬の服用に伴う注意事項について職員に周知している。より身体的支援が必要な利用者に対しては、連絡ノートを活用して、訪問看護等の他サービスと情報を共有している。居室の温度や換気にも配慮し、季節の変わり目等の気温の変化に応じて、着替えや布団の交換等、促すようにしている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑱ A-3-(7)-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： 訪問時は、コミュニケーションを取りつつ、顔色や体調変化について見逃さないよう、注意を払っている。緊急連絡簿はファイルにまとめられていて、利用者の自宅にも連絡簿を置いておくことで、訪問中にも訪問看護等と迅速に連携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 A⑲ 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。	A ・B・C
良い点／工夫されている点： 職員は、出勤前に検温、体調確認をするよう徹底している。また、感染予防のため、感染症対策グッズを常時携帯している。訪問時には、顔色、声がれ、咳などの症状に注意を払うとともに、フェイスシールド、使い捨て手袋、ガウン等を使用している。インフルエンザ等予防接種についても積極的に推奨している。また、対応マニュアルに則り、消毒液を携帯するとともに、公用車についても消毒を行っている。さらに、法人内で感染症や食中毒の対策についての研修会を毎年、開催している。	
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。	A・ B ・C
良い点／工夫されている点： 終末期を在宅で迎える場合には、家族の意向も踏まえて、主治医、訪問看護、ケアマネージャー等関係機関とカンファレンスを実施し、情報共有しながら、支援にあたっている。各専門職の指示の下、清潔保持に努めたり、疼痛軽減を目的として、背中をさすり、声をかけたりしている。法人内で年1回、看取りに関する研修があり、また、事業所内においても終末期ケアに関する資料、情報等を材料	

にして勉強会を行い、知識を深めている。
改善できる点／改善方法： 終末期ケアに関する研修を受講しているが、事業所としての終末期を迎えた場合の方針や手順についての策定については、途上の段階であり、今後の課題である。今後とも、作成に向けた取り組みに期待したい。

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 A② 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。	A ・B・C
良い点／工夫されている点： サービス提供責任者が、定期的に利用者宅を訪問し、家族の要望等を聞き取り、対応している。高齢な介護者が多いので、介護者への負担を配慮しつつ、おむつ交換方法等の介助の方法を説明し、実際にできるように促している。週末しか関わられる機会のない家族には、日頃の様子を伝えることで状態の変化などに気づいてもらえるよう工夫している。また、家族の介護疲れ等の早期発見に努め、必要な場合にはケアマネージャーに報告し、適切な対応を取ってもらっている。	
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 A② 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： 毎月、定期的にケアカンファレンスを実施し、サービスの見直しやサービスの質の向上を目指して検討している、利用者の支援状況については、アプリツールを活用した迅速な情報提供に加えて、対面でも話ができるようにしている。サービス提供責任者は、必要に応じて同行訪問し、助言等できる体制となっている。	
改善できる点／改善方法：	