

高齢者福祉サービス版

【共通評価基準】

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 理念等は事業所内の各所に掲示し、文書、広報誌、パンフレット、ホームページ等に記載している。また、理念・基本方針は新人職員研修時や朝礼、各種委員会、会議等で唱和し、職員への周知徹底を図っている。利用者や家族には、入所時にパンフレット等を用いて丁寧にわかりやすい説明を行っている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	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
3	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
コメント	良い点/工夫されている点： 社会福祉事業全体の動向、地域の介護計画等の動向は、県老協の研修や新聞、インターネット等から把握し、運営会議等で分析を行っている。また、組織体制や設備、経営状況、待機入所予定者など、改善すべき課題について役職員間で共有し、解決・改善に向けた取組みを中長期計画や各年度の運営方針に反映している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

I-3 事業計画の策定

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	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
5	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
コメント	良い点/工夫されている点： 中・長期計画には、理念や基本方針の実現に向けた法人全体、各種委員会等の具体的な目標を掲載し、年間行動指針と単年度毎の達成度・数値等の評価および見直しを行っている。また、中・長期計画書やその概要版には、69項目の単語注釈（解説）が付され、役職員だけでなく利用者や家族にとっても理解しやすいよう工夫がなされている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	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
7	② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 事業計画は、あらかじめ定められた時期と手順に基づき、全職員からの意見等を集約し、関係職員（11名）で構成される計画策定委員会において協議し策定している。また、中長期計画の全体版をホームページに掲載し、利用者家族には、それらを分かりやすく説明した概要版を送付し周知を行っている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

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	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
9	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
コメント	良い点/工夫されている点： 評価結果から明確になった課題について職員間で共有化を図るとともに、福祉サービスの質の向上に関する取組むべき課題について、その内容に応じた各委員会やフロア会議において検討している。	
	改善できる点/改善方法： 第三者評価受審後、評価結果について協議する「計画策定委員会」を組織しているが、毎年の自己評価が行われていないため、年に1回以上の自己評価による改善の確認、取組みを計画的・継続的に行うことが望まれる。	

II 組織の運営管理

II-1 管理者の責任とリーダーシップ

II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	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
11	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 「管理職倫理要領」を策定し、防災・事故防止・苦情処理・その他マニュアルを含め職務分掌の文書化、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任、管理者不在時の権限委任等を明確化している。また、職員に対して、遵守すべき法令等に関する研修受講を計画的に行っている。 改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	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
13	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 管理者は、福祉サービスの質と課題、経営の改善と業務（人事、労務、財務）等、定期的に評価・分析を行っている。また職員への「働きやすさ・働きがい」に関するアンケート等をふまえ、職員の教育・研修の充実に向けた具体的な取組につなげている。 改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-2 福祉人材の確保・育成

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	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。	a
15	② 総合的な人事管理が行われている。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 福祉人材の確保等に関する運営規程を定め、各種制度（人事評価、キャリアアップ、職務に対する自己申告書、資格取得奨励、嘱託職員・臨時職員等継続雇用）の運用、雇用パンフレットの作成や求人イベントへの参加など、総合的な人事管理の取組を行っている。 改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 施設長は、職務に関する自己申告書や個別面接を通して、職員の就業状況や意向等の把握に努めている。また、定期健康診断、医療助成制度の利用を図るとともに、職員の悩み相談への対応として衛生委員会の取組みの強化や産業医との相談体制を整えている。また、働きやすい職場づくりの一環として、セラピードッグを導入し、職員の心を癒やす工夫がなされている。 改善できる点/改善方法： 特になし。	

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	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
18	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。	a
19	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
コメント	良い点/工夫されている点： キャリアアップシステムを再構築し、職員の資格取得サポートに取り組んでいる。人事評価制度により、職員の自己申告書、年間目標をフロア主任と協議し、必要に応じて施設長との個人面談を経て、職員の能力と業績を評価するとともに、教育・研修の成果として、年度末に事例研究発表会で発表する機会を設けている。人材育成委員会は、新人研修、階層・職種・テーマ別研修の評価と見直しを常時行い、職員の質の向上に向けた体制を確立している。 改善できる点/改善方法： 特になし。	

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	① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 実習受入れに関する基本マニュアルと各職種別のマニュアルを整備し、臨床指導者、介護福祉士実習指導者、認知症介護指導者等の有資格職員により、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。 改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-3 運営の透明性の確保

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	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
22	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
コメント	良い点/工夫されている点： 特になし。	
	改善できる点/改善方法： 第三者評価の受審結果や、苦情の対応・改善状況についてホームページ等による公表が望まれる。また、監査委員による内部監査を実施し、その結果に基づき経営改善がなされているが、外部の専門家による事業、財務に関する外部監査の活用等による経営改善に向けた取組が望まれる。	

II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	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
24	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
コメント	良い点/工夫されている点： 基本方針に「地域貢献の推進と地域との連携促進」を明記し、活用できる社会資源について施設内に掲示している。また、利用者の外出・買物支援や「認知症カフェほのほの」の開催、町文化祭や社協「ふれあいサロン」への出展を通じて地域との関係づくりに努めている。また、ボランティアの受入れにあたっては、ボランティア受入要綱、活動説明書をもとに基本姿勢や手続き等を説明し、活動に取組んでもらっている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	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
コメント	良い点/工夫されている点： 地域での公益的活動を推進するため、地域ケア会議やケアマネ連絡会を実施している。また、地域の関係機関・団体との協働した取組みとして、各集落公民館での「地域ふれあいサロン」への参加、県社会福祉法人連携事業推進協議会の「ふく福サポート事業」への参加、当苑デイサービスでの「認知症カフェ」の開催等に取組んでいる。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	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
27	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
コメント	良い点/工夫されている点： 当苑デイサービスセンターを活用して、利用者家族を含む地域住民を対象とした「認知症カフェ」を開催している。また、生活困窮支援事業など福祉ニーズにもとづいた取組みの他に、町内の各集落で開催される「地域ふれあいサロン」に参加するなど、地域貢献に関わる活動を積極的に行っている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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

III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	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
29	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 利用者を尊重したサービス提供等が明示された理念や基本方針を各フロアの壁面や職員のテーブルに掲示し、職員は朝礼時や会議前に唱和している。また、職員は「高齢者虐待防止のセルフチェック」を使用し、利用者の虐待防止等の権利擁護について理解を促している。施設内で虐待、不適切ケアが発生した場合のフローチャートを作成し、適切な対応および再発防止に努めている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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	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。	a
31	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。	a
32	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 福祉サービスに関する情報が掲載されたホームページやパンフレットは、写真や絵を使用し、誰にでもわかりやすい内容になっている。また、サービス開始時や変更時には、生活全般について丁寧に説明し、利用者および家族から同意書を得ている。また、退所マニュアルにそって退所時サマリー（引継ぎ書）を作成し、福祉サービスの継続性に配慮している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	① 利用者満足の上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 特になし。	
	改善できる点/改善方法： 施設運営全般に対する利用者の満足度調査を行っているが不定期であるため、定期的な調査の実施が望まれる。	

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	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
35	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
36	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
コメント	良い点/工夫されている点： 苦情解決要綱、苦情解決フローチャートを整備し、苦情解決の責任者・窓口担当を設置し周知するなど、苦情対応や解決のしきみを確立している。また、利用者からの相談場所は、施設内の介護支援事業所、カンファレンスルームなどを活用し、相談対応チャートに沿って迅速に対応している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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	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
38	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。	a
39	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 毎月開催する事故防止・感染症対策に関する委員会で、安心・安全な福祉サービスの提供について協議を行っている。また、対応マニュアルの見直し時には職員アンケートを実施し、職員の意見が反映されるようにしている。災害対応に関しては、施設の立地環境から水害を中心に計画し、訓練時には町役場防災部局が参加している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

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	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。	a
41	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： サービス提供に関する標準的な実施方法は、基本となる倫理や業務全般を説明している「ほのほの苑マニュアル」に明記している。また、職員を対象とした定期的な研修に加え、プリセプター制度により職員指導を実施している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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	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。	a
43	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
コメント	良い点/工夫されている点： アセスメントは確認項目が細かく設定された施設独自の様式により実施しており、栄養士、理学療法士、看護師、介護職など部門を横断し協議している。また、支援困難ケースへの対応は、毎月の委員会でケース検討を実施している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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	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。	a
45	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 福祉サービス実施の記録に関しては、各種「マニュアル」及び「記録の書き方例」が整備され、適切な記録がなされている。また、年1回、全職員対象に個人情報に関する研修を実施している。各フロアのパソコンはパスワードにより管理され、職員間で共有が必要な報告については、パソコン共有ソフトを活用し、各職員が随時確認できるよう工夫している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

【内容評価基準】

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本		
A①	① (特養・通所のみ) 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に工夫している。	a
A②	① (訪問のみ) 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
A③	① (養護・軽費のみ) 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。	a
A④	② 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
コメント	良い点/工夫されている点: 利用者の心身の状態や意向等について普段のコミュニケーションから丁寧に引き出し、聞き取った利用者の思いや希望をケアプランに反映させている。また、意思表示が困難な利用者には、筆談や手話などを使用して利用者の意向把握に努めている。	
	改善できる点/改善方法: 特になし。	

A-1-(2) 権利擁護

A⑤ ① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。		a
コメント	良い点/工夫されている点: 身体拘束等適正化委員会が中心となり、対応困難な事例について職員間で検討する機会を設け、利用者支援につなげている。	
	改善できる点/改善方法: 特になし。	

A-2 環境の整備

A-2-(1) 利用者の快適性への配慮

A⑥ ① (特養・通所・養護・軽費のみ) 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
コメント	良い点/工夫されている点: 利用者居室には温度計、湿度計を設置し、各部屋ごとのエアコンで室温調整を行っている。各フロアには椅子、テーブル、ソファの設置し、金魚やメダカの飼育、季節ごとの飾り付けなど、利用者がくつろげる空間づくりを行っている。	
	改善できる点/改善方法: 特になし。	

A-3 生活支援

A-3(1) 利用者の状況に応じた支援

A⑦ ① 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
A⑧ ② 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
A⑨ ③ 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
コメント	良い点/工夫されている点: 利用者ごとのリハビリメニュー(イラスト入り)が作成され、利用者の心身の状況に応じた支援を行っている。座位保持訓練や排泄コントロール、水分量や運動内容を見直し、自然排泄を目指している。また、全体リハビリを毎日行い、歩行訓練、立位訓練を行っており、排泄の状態に関するスクリーニング支援計画を作成し、利用者支援につなげている。	
	改善できる点/改善方法: 特になし。	

A-3(2) 食生活

A⑩ ① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。		a
A⑪ ② 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
A⑫ ③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。		a
コメント	良い点/工夫されている点: 食事口腔ケア委員会が、職員からの意見も参考にしながら、月1回、利用者の食事形態を見直し献立づくりを行っている。また、常食、ミキサー食、刻み食、糖尿食の他に、個人の希望に沿った食事メニューにも対応している。また、口腔内の状態を写真付でファイルし、利用者ごとの口腔目標をたて指導内容を分かりやすく行えるよう工夫している。	
	改善できる点/改善方法: 特になし。	

A-3-(3) 褥瘡発生予防・ケア

A⑬ ① 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。		a
コメント	良い点/工夫されている点: 褥瘡発生予防指針および褥瘡予防マニュアルを整備し、それらにもとづく標準的な実施方法により支援を行っている。また、褥瘡対策委員会が褥瘡経過、エアマット・予防マットの使用状況等を把握し、対応の評価と今後の対策を検討している。	
	改善できる点/改善方法: 特になし。	

A-3-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養	
A⑭	① 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
コメント	良い点/工夫されている点： 喀痰吸引・経管栄養の実施については、対応マニュアル、業務方法書、経管・喀痰吸引が必要な利用者一覧表を作成し、有資格者職員が医師の指示のもと行っている。介護職員全員の資格取得を奨励しており、有資格者職員を対象とした研修を定期的に行っている。また、3か月ごとに安全委員会を開催し、利用者の状態変化等の情報共有を行っている。
	改善できる点/改善方法： 特になし。

A-3-(5) 機能訓練、介護予防	
A⑮	① 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
コメント	良い点/工夫されている点： リハビリについては、3か月ごとにモニタリングを行い、利用者の身体的状態に応じて見直しを行っている。施設の長い廊下を利用して歩行訓練を実施するなど、日常生活の中にもリハビリを取り入れている。
	改善できる点/改善方法： 特になし。

A-3-(6) 認知症ケア	
A⑯	① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。 a
コメント	良い点/工夫されている点： 認知症ケア委員会が中心となり困難事例の対応について検討する場を設け、その支援内容について職員間で情報共有している。また、職員を対象に、認知症に関する基本的な理解や対応の仕方に関する研修等を定期的実施している。
	改善できる点/改善方法： 特になし。

A-3-(7) 急変時の対応	
A⑰	① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。 a
コメント	良い点/工夫されている点： 利用者の診察は、毎週4回（月・火・水・金曜の午後）から嘱託医の往診を受けることができる体制を取っている。また、職員を対象に、高齢者の健康管理や病気、薬の効果や副作用に関する研修、各種救命講習の受講やAEDの使い方に関する研修を定期的実施している。
	改善できる点/改善方法： 特になし。

A-3-(8) 終末期の対応	
A⑱	①（特養・訪問・養護・軽費のみ）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
コメント	良い点/工夫されている点： 全職員を対象とした看取り委員会による看取りに関する研修の実施や終末期ケアマニュアル等を作成し、終末期を迎える場合の利用者支援に取り組んでいる。また、新人職員が看取りの対応を行う際にはベテラン職員がつき、不安なく対応できるようフォロー体制をとっている。
	改善できる点/改善方法： 特になし。

A-4 家族等との連携

A-4-(1) 家族等との連携	
A⑲	① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。 a
コメント	良い点/工夫されている点： 施設内に設置している公衆電話や利用者が所有する携帯電話により、家族等への連絡手段を確保している。また、面会時には職員が同席し利用者の現状をわかりやすく家族に伝えたり、年2回のカンファレンスの際には、家族に同席を促し、家族からの要望や意見等の聴き取りをふまえ、ケアプラン内容の見直しを行っている。
	改善できる点/改善方法： 特になし。