

## 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>①</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の理念が明文化され、それを踏まえて、2つの基本方針が明文化されている。また、事業所独自で理念・基本方針を明文化している。理念等は、サービスの質の向上を謳い、職員の意識向上につなげている。また事業所内に掲示し、ホームページに掲載する等して、利用者・家族に説明する等、周知を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後とも、パンフレット、重要事項説明書等に明記する等、利用者・家族をはじめ、広く地域へ周知に向けた取り組みに期待したい。</p>		

#### 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>①</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>介護保険等の制度の動向、地域の人口動態や社会資源の状況については、行政からの情報提供、法人の各種研修や経営会議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、併設の居宅介護支援事業所その他関係機関との情報交流や日々の訪問を通して把握に努めている。また、法人の経営会議等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るとともに、職員の経営リテラシー向上に向けた取り組みを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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>①</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者状況の動向や事業所の経営状況を分析し、具体的な経営課題（介護度の高い利用者の増加に伴うニーズへの対応・人材確保、職員教育、職員処遇改善、地域の関係機関との連携強化、コスト・ベネフィットのバランス性を重視した安定経営のための体質強化）を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。母体法人が医療法人である強みを活かした差別化戦略として、医療依</p>		

<p>存度の高い利用者や中・重度の利用者の受け入れにも力を入れるとともに、医師、看護師やリハビリ専門職等との医療連携に努めている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

### 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>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点： 中・長期計画を策定し、その中での4つの中・長期ビジョン、3つの戦略テーマを明確にしている。また、事業経営の実施項目を明示し、事業所の課題や今後の方向性が読み取れる内容となっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 中・長期に渡る予算の根拠づけがなく、経営全般に渡る具体的な計画としては改善の余地がある。今後の経営環境の変化を見据えたセグメンテーションのあり方や事業ドメインの方向性を指し示すとともに、予算に裏付けされたより具体性のある計画の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。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画は、中・長期計画を踏まえ、事業所の現状と課題分析を行い、予算の根拠づけをした上で、実効性のある計画が策定されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画は、各種会議等を通じて策定や見直しを行っており、職員会議等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： 事業計画は、職員への周知は行われているが、各職員の意見聴取を行う等、職員参画のもとで、計画の策定や見直しを行う等、組織体制作りに向けた取り組みに期待したい。</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>b</b> ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p>		

利用者・家族への周知についてはパンフレットやホームページでの事業内容紹介を通して、周知を図っている。
<b>改善できる点／改善方法：</b> 利用者等への周知について、利用者・家族がステークホルダーの重要な一員であることを考えれば、事業計画全般に渡る要旨について、わかりやすい資料作成や説明方法の工夫等、さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。また、ホームページでも事業計画を公開する等、広く広報に向けた取り組みにも期待する。

#### 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
<b>良い点／工夫されている点：</b> 職員会議やカンファレンス等を通じて職員間でケア実践のふりかえりを行っている。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。		
<b>改善できる点／改善方法：</b> 福祉サービス第三者評価項目等を事業所の自己チェック表として活用する等し、毎年、職員間で自己評価を実施し、PDCAを回して改善していく一連の仕組みづくりに向けた取り組みに期待したい。		
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
<b>良い点／工夫されている点：</b> 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、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図る組織体制づくりを検討している。		
<b>改善できる点／改善方法：</b> 今後とも、岐阜県福祉サービス第三者評価に加えて、毎年、職員間で自己評価を実施し、把握した課題に対して、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図っていく組織体制の確立に向けた取り組みに期待したい。		

## 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：          管理者の役割と責任について、職員会議等の機会を捉えて、表明し、職員への周知を図るとともに、有事に際して防災計画の中で自らの役割を示している。</p> <p>改善できる点/改善方法：          小規模ながらアットホームな雰囲気がある中、少数精鋭で構成された職員チームであり、日頃から業務を通して、役割や責任について表明している。しかしながら、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はできていないので、今後、文書化に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：          遵守法令に関する各種研修会に参加し、伝達講習を行う等、職員のコンプライアンス意識の向上に努めるとともに、ガバナンスを利かせた組織づくりに取り組んでいる。</p> <p>改善できる点/改善方法：          事業所のコンプライアンスが重要なキーワードになりつつある現在、全ての職員に至るまで、法令基礎からの積み上げ教育、アクティブ・ラーニングを活用したインタラクティブな教育やテスト形式による習熟度確認を実施する等、さらなる遵守法令の周知に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：          事業計画の中で明文化された「～職員の育成を強化し、サービスの質の向上～」という目標の具体的な実践のため、管理者は臨床の場に身を置き、日頃から業務を通して職員の意見に耳を傾けるとともに会議等を通して、業務等の助言、指導等に取り組む等、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。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：          人材確保や育成、効率的な業務体制の推進等、経費節減の業務改善を推進するとともに、各種会議を通して経営の改善に向けた取り組みを行っている。とりわけ、重度利用者の受け入れ増加については、今後の成長ドライブとして、優先度の高い検討課題としている。また、競合に対してアドバンテージを取るべく、障害者ホームヘルプ事業を推進している。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		

## 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>人事の裁量権は法人にあるが、事業所として必要な人員、必要とする職種に応じた人材プランを構想し、希望する人材を法人に伝えている。幅広く求人チャネルを拡充し、人材確保に努めている。また、企業内託児所の設置等、定着対策も充実させている。</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法人で客観的な人事考課マニュアルを整備し、目標管理のシステムと連動して、フィードバック面接を通じた評価を実施している。</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組んでいる。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員の有給消化率や時間外労働については定期的にチェックし、把握している。また、有給休暇の積極的な取得への取り組みや出産・育児休暇の実施、「仕事と子育ての両立支援に積極的に取り組む企業」くるみんマークの取得、岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業」の認定等、働きやすい職場環境の整備に取り組んでおり、職員のエンゲージメントの向上につながっている。また、健康診断や職員相談の実施等、充実した体制を確立している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画において、研修に重点を置いた職員の育成に関する基本姿勢を明示している。チャレンジカードを用いて、年度当初に目標を設定し、期中、期末のフィードバック面接を実施し、達成状況の評価を行う取り組みを行っている。</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	㉠・b・c

	れ、教育・研修が実施されている。	
<p>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、新人職員研修やOJT、階層別研修、外部研修等、様々な研修体制が確立している。研修受講後、研修内容について職員への周知を図るとともに、今後の研修計画の見直しに反映させている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 新人向けの職員研修や職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の階層別研修、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。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 実習生受け入れマニュアルを作成し、受け入れ体制を整備している。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る流れが確立している。</p>		
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。	a・㉑・c
<p>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、行動計画、年次報告、事業内容等、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。</p>		
改善できる点／改善方法： 今後、ホームページで中・長期計画、事業計画、事業報告、財務情報等を公開する等、さらなる公開に向けた取り組みに期待する。		

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。	㉑・b・c
<p>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（監査法人）の外部監査を受ける等、適正な運営に努めている。</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。	a・b・c
<p>良い点／工夫されている点：非該当項目</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・b・c
<p>良い点／工夫されている点：非該当項目</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 地域の介護拠点事業所として、地域の関係機関をリスト化するとともに、地域包括センター、社会福祉協議会や民生委員等、関係機関・団体との連携強化に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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 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
<p>良い点／工夫されている点： 地域の福祉ニーズについては、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所その他関係機関との</p>		

情報交流等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・b・c
良い点／工夫されている点：非該当項目		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業計画の中で「～利用者やその家族の希望や思いを尊重した支援～」と明示されており、利用者尊重を理念に据え、生活目線に沿った丁寧な支援に努めるとともに、研修等を通して職員への意識付けを図っている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>プライバシー保護・権利擁護マニュアルや身体拘束・虐待防止マニュアルを整備し、利用者の生活支援場面において、プライバシー保護に配慮した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虐待防止等に関する研修を通して、職員への意識づけの徹底を図っている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページで事業所の事業内容等を掲載したり、総合案内で説明したりする等、事業所選択に資するようわかりやすく情報提供している。また、体験利用の要望があれば積極的に対応している。</p>		

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、事業所概要、サービス内容、料金等について、わかりやすく説明するとともに、利用者や家族の同意を得て契約を締結している。		
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。	㉠・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の終了に際しても、相談体制を整える等、サービスの継続性に配慮した対応に心がけている。		
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・㉡・c
良い点／工夫されている点： 日頃の訪問支援の中で、あるいは毎月のモニタリングの際に、利用者や家族の意見の聞き取りをする等して意向把握に努め、会議等で分析し、サービスの改善に努めている。		
改善できる点／改善方法： 利用者満足の上昇の観点から、定期的な利用者満足度アンケート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。	㉠・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、外部の相談窓口等について掲示するとともに、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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点：		

<p>日常的な訪問支援の場面で、ノンバーバルコミュニケーションも活用しながら、利用者の意向の把握に努めている。また、訪問介護員の選択についても意見を述べやすい環境づくりに努めている。</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： 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、管理者が訪問する等、迅速対応に努めている。</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： 事故予防や発生時の対応についてはマニュアルを整備し、職員に周知している。ヒヤリハットについては、委員会を設置し、報告書にて収集・分析し、対応策を講じる等、リスクマネジメント体制を構築している。</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： 感染症予防マニュアル等を整備し、講習会や感染症研修を実施したり、訪問時に感染症発生時対処グッズを携帯する等、予防に努めている。訪問看護ステーションとの連携が密であり、発生した場合の迅速な対策体制ができている。</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： 災害時の事業継続計画を策定し、定期的に防災訓練・避難訓練等を実施している。また、母体法人の医療機関は災害時基幹病院として地域の避難所の役割、災害時の受け入れ体制を整えている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事業計画の中で「～サービスの質の向上～」が明文化されており、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。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 毎年度の各種規程、各種マニュアル類の見直しを実施している。また、会議を持ち、支援方法の定期的な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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： アセスメントを統一した手順と様式を用いてアセスメントを実施し、生活課題（ニーズ）を把握している。ニーズオリエンテッドな観点から、利用者の意向を踏まえ、訪問介護員、看護師、リハビリ専門職等が参画して定期的にカンファレンスを実施し、訪問介護計画を立案している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 計画は、短期目標に合わせて見直しを行っている。毎月モニタリングを実施し、必要がある場合は随時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	㉠・b・c

	に行われ、職員間で共有化されている。	
<p>良い点／工夫されている点：  事業所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、職員で情報を共有する体制ができている。記録が適切に行われるよう記録法の研修を実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：  記録管理について、法人で保管・保存・廃棄に関する規程を定め、鍵付きの書庫で厳重に管理するとともに、個人情報保護規程を整備し、研修等を通じて職員の意識を高めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

平成 31 年 4 月 1 日改正（平成 31 年 4 月 1 日適用）

（まつなみ訪問介護ステーション）

### 評価細目の第三者評価結果（高齢分野）

#### 生活支援の基本

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
良い点／工夫されている点：非該当項目	
改善できる点／改善方法：	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>初回訪問時に利用者の既往歴、心身状況、ADL、家族介護力、住環境、暮らしの意向、問題点等をアセスメントし、本人や家族の希望を聞きながら、計画を作成している。担当制ではないので、家族やケアマネージャーからの情報については職員間で情報の共有化に努めている。また、手順書を定めることで職員全員のサービスの質の標準化を図っている。利用者の自立支援に向けた取り組みとして、一人ひとりの潜在能力に応じてできることは一緒に行う等して、利用者のエンパワメントを高めるとともに、残存能力の維持に努めている。金銭預かり同意書、カギ預かり同意書や金品の預かりに関するマニュアルを作成している。</p>	
改善できる点／改善方法：	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者や家族の要望を十分聴取できるよう、利用者一人ひとりのコミュニケーションに配慮した対応を行っている。利用者からの情報だけでは不十分な場合には、家族に確認する等をして、意向把握を確かなものにしていく。毎年、接遇研修について外部講師を招いて実施する等、利用者の尊厳を損ねないよう配慮したケア実践に努めている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

## 権利擁護

特養 2-①、通所 2-①、訪問 2-①	第三者評価結果
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。	Ⓐ・C
<p>良い点/工夫されている点：            身体拘束や虐待防止マニュアルが作成されている。言葉による虐待にも十分注意し、言葉遣いや声かけについて配慮しながら、利用者に接している。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

## 利用者の快適性への配慮

特養 3-①、通所 3-①	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
<p>良い点/工夫されている点：非該当項目</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

## 利用者の状況に応じた支援

特養 4-①、通所 4-①、訪問 3-①	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
<p>良い点/工夫されている点：            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方法を考え、利用者とは話し合って支援を行っている。入浴を拒まれる利用者には、足浴から始め、慣れていただき、入浴してもらっている。利用者の細かな情報についても皆で共有できるよう申し送りをしている。また、ヒートショックや皮膚トラブルに関する研修を実施している。入浴支援の際には福祉用具を利用したり、滑りやすい箇所等や危険リスクをチェックしたり、段差解消やスロープ等の設置をする等、安全な入浴ができるよう環境整備に取り組んでいる。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
特養 4-②、通所 4-②、訪問 3-②	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

<p>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。夜間のみポータブルを使用する利用者には、部屋の換気や消臭剤の提案も行っている。また、可動域の狭い利用者には、理学療法士と連携して支援している。毎月、モニタリングを実施し、その際、家族に利用者の支援方法等についての助言をしたり、必要がある場合はケアマネージャーに情報提供を行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 4－③、通所 4－③、訪問 3－③</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。</p>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点：  福祉用具が正しく使われているか、心身の状況に合っているか等を理学療法士等と検討し、移動のための動線を考えて、助言指導を行っている。また、福祉用具の事業所と連携を図り、自力での移動に向けた支援に取り組むとともに、必要に応じてケアマネージャーに報告している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

## 食生活

<p>特養 5－①、通所 5－①、訪問 4－①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>食事をおいしく食べられるよう工夫している。</p>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>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。また、料理の方法等事業所内で試したり、試食も行ったたりしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 5－②、通所 5－②、訪問 4－②</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点：  食事介助を行う事は少ないが、口の動きや姿勢を観察し、椅子への座り方が浅すぎないか、身体が反っていないか等、注視し、見守る等、利用者の心身状況に応じて食事介助を行っている。また、必要に応じて看護師や理学療法士に姿勢や介助方法等の助言をもらっている。魚の骨は除き、食べやすい大きさにしたり、むせることのないようにとろみをつけたりしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 5－③、通所 5－③、訪問 4－③</p>	<p>第三者評価結果</p>

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： 歯磨きやうがい、ふき取り等を毎回実施している。法人内の歯科衛生士に歯磨きの仕方や支援の方法等の指導を受け、実践している。また、家庭での口腔ケアに関して家族に助言等を行っている。	
改善できる点／改善方法：	

### 褥瘡発生予防・ケア

特養6-①、通所6-①、訪問5-①	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： 清潔にすること、負荷をかけないこと、栄養をつけることを念頭に置いて、褥瘡の発生の予防に努めている。定期的に勉強会を行うと共に看護師に助言や指導を受けている。また、臥床時間の長い利用者の場合、マットレスや栄養状態等の確認を行い、必要に応じてケアマネージャーや訪問看護と連携し、ケアにあたっている。	
改善できる点／改善方法：	

### 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

特養7-①、通所7-①、訪問6-①	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： 職員全員が喀痰吸引の資格を取得している。同じフロアに訪問看護事業所があり、実施する場合は、訪問看護事業所と相談する等、連携を取りながら実施している。	
改善できる点／改善方法：	

### 機能訓練、介護予防

特養8-①、通所8-①、訪問7-①	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

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>機能訓練等を実施する前後に体温チェックをし、実施中は絶えず、声かけを行いながら支援している。また、介護予防のため、法人が実施している健康教室のチラシや病院で行われるコンサートのチラシを対象者に配布し、参加していただけるよう働きかけている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

## 認知症ケア

特養 9-①、通所 9-①、訪問 8-①	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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎年、年度初めにアセスメントを実施し、利用者の状態を確認している。認知症に関わる催しとして地域包括支援センターと連携して健康塾の開催や認知症サポーターの研修会等を実施したり、職員間では認知症に関する勉強会を行う等して、利用者の状態に配慮した認知症ケアに取り組んでいる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

## 健康管理、衛生管理

特養 10-①、通所 10-①、訪問 9-①	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：</p> <p>訪問時には健康チェックを行い、体調を確認している。利用者の心身状態によっては医療機関への受診を勧めている。居室の温度や換気にも配慮し、特に冬場のヒーター使用には注意喚起を促している。利用者の身体状況について些細な情報でも連絡する体制になっている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
特養 10-②、通所 10-②、訪問 9-②	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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者が看護師であり、必要な場合は速やかに事業所に報告し、家族や主治医への連絡等行なっている。緊急連絡先や主治医等の一覧表がファイルに添付してある。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
特養 10-③、通所 10-③、訪問 9-③	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：</p> <p>感染症予防マニュアル及び食中毒予防マニュアルや手順書に従い、対応している。常にビニール手袋、エプロン、マスク、消毒液等の吐しゃ物処理セットを持参している。職員は毎年、健康診断やインフルエンザの予防接種を受診している。また、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。</p>	
改善できる点／改善方法：	

### 終末期の対応

特養 11-①、訪問 10-①	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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>終末期ケアマニュアルを整備し、勉強会や研修会を実施している。初回訪問時には家族に終末期を迎えた場合の対応について説明を行っている。看取りケアについて訪問看護事業所と連携を密にしている。緊急時の連絡先について、目に付くところに貼り出している。</p>	
改善できる点／改善方法：	

### 家族との連携

特養 12-①、通所 11-①、訪問 11-①	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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>家族とは訪問時に、話し合ったり、連絡ノートを活用する等して連携を適切に行っている。ノートの記載方法もわかりやすく、記入しやすいように工夫している。家族の立場に立って対応に心がけており、定期的に担当者会議やモニタリングを開催し、家族の意見を聞いたり、説明の場を設けている。</p>	
改善できる点／改善方法：	

### 安定的・継続的なサービス提供体制

訪問 12-①	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。	Ⓐ・B・C

良い点／工夫されている点：

介護度区分変更時や6か月ごとにケアカンファレンスを開き、利用者の状況について職員間で共有に努め、きめ細かなサービス提供している。また、毎月、ケア方法等について勉強会を実施し、各種専門職の指導を受けたり、職員間で支援方法を共有し合う等している。

改善できる点／改善方法：