

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・基本方針はパンフレット等に記載され、職員会議等での説明で職員への周知が図られている。利用者や家族への周知は、文字を拡大するなどわかりやすく説明した資料等が作成され、利用者会等での説明や施設内に掲示している。また、職員の目標管理シートにはチェックリストが設けられ、職員各自の理解度を確認している。	
	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： 社会福祉事業の動向を老人福祉施設協議会等から幅広く情報を入手するほか、町の福祉計画等から動向と内容を把握している。利用者数等について、一般型特定施設等について検討し、法人全体の経営戦略会議にて利用者の推移や利用率等の詳細な分析を行っている。また、経営課題（入所定員の確保、職員不足、物価高対策等）を明確にし、定員数の確保等について具体的な取り組みを進めている。	
	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・長期計画は組織決定され、共通4項目と施設独自の3項目から構成され、その内容は具体的で実施状況の評価が行える内容となっている。中・長期計画は「中・長期構想検討委員会」で見直し、検討を行っている。また、中・長期計画をふまえた「業務計画書」が策定され、数値目標や具体的な成果等を設定するなど、実施状況の評価が行える内容となっている。	
	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。	b
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： 業務計画は、利用者会等で説明した上で、見やすく工夫したものを施設内に掲示している。	
	改善できる点/改善方法： 業務計画は、策定規程にもとづき職員の意見等を集約し策定しているが、計画の見直しが行われていないため、委員会等での見直しを行うとともに記録することが望まれる。	

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

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。	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： 年1回以上の自己評価が行われていないため、第三者評価受審時のチーム等による毎年の自己評価の実施が望まれる。また、評価結果に基づく改善に向けた計画的な取組みが望まれる。	

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： 管理者の役割や方針が業務計画に記載され、職員会議で表明し周知され管理者不在時における権限委任等が明記されている。また、倫理研修会を開催し、職員に法令遵守について周知するとともに、自らも当該研修会や勉強会に参加している。	
	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、ケア会議等で福祉サービスの質の現状について定期的、継続的に評価分析を行い、認知症対応を課題とするとともに、認知症ケアに精通する看護師による勉強会を企画するなど職員の教育・研修の充実を図っている。また、職員一人ひとりの業務内容を見直し、目標管理シートを通じて働きやすい環境整備を行っている。	
	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。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や福祉人材の確保と育成に関する方針を確立し、「職員のしおり」・「人事管理制度要綱」に記載している。また、福祉サービスに関する専門資格者の配置等も具体的に計画し、学生向けのインターンシップ開催やボランティアスクール、就職セミナー等、人材の確保や育成を実施している。	
	改善できる点/改善方法： 人事基準が定められ、職員に周知されているが、異動に関する基準が明確化されていないため、異動に関する基準について定めることが望まれる。	

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： 職員の就業状況等は、自己申告書や勤怠管理ソフトなどで明確に把握され、定期健康診断やストレスチェック、産業カウンセラーによるカウンセリングを実施している。また、職員の働きやすい職場づくりのため、保育所、職員寮、各種休暇制度を設けている。	
	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。	b
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： 「期待する職員像」が明確化され、目標管理シートにて、職員一人ひとりの目標が設定され、年間2回の面接にて進捗状況を確認し、達成度を把握している。また、各職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握し、個別的なOJTや階層別研修等の機会を確保し、職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。なお、外部研修については、各施設に情報提供を行い、職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるような配慮している。	
	改善できる点/改善方法： 職員研修計画は作成しているが、研修計画や内容、カリキュラムの見直しがなされていないため、定期的な評価と見直しが見られる。	

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： 実習生の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢は、実習生の受入れ規程に明文化している。実習生受入マニュアルが整備され、専門職種の特性を考慮したプログラムを用意している。実習指導者に対する研修を実施しており、実習の際は、その内容について学校側と実習前や実習期間中においても継続的に連携を図り実施している。	
	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。	a
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： ホームページ等にて福祉サービスの内容や決算情報、第三者評価の受審、苦情・相談体制の内容等を公開している。また、地域に向けて、理念・基本方針、事業内容等を掲載した広報誌を年3回、1,300部を町内会等へ配布している。	
	改善できる点/改善方法： 経理等に関する職務・権限は規定等で明確化しているが、事務、経理、取引等のルールについての周知が一部の職員にとどまっているため、全ての職員へも周知が望まれる。	

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： 地域との関わり方についての基本的な考え方は、地域貢献活動委員会にて整理され、文書化している。地域のイベント等について情報提供を行い、利用者が参加する場合には職員やボランティアが支援を行い、地域住民との交流を図る機会を定期的に設けている。また、ボランティアの受入れに関する基本姿勢についてはマニュアルに明文化され、ボランティア受入れ時の手続きや守秘義務等も明確にしており、学校における福祉体験など積極的に学校教育への協力を行っている。	
	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： 社会資源を明示したリストを作成し、職員間で情報の共有化を図っている。地域自立支援協議会に参加し、地域ニーズに関する情報共有や連携を行っている。ふく福くらしサポート事業や困窮者就労支援等の公益的な取組みを行っている。	
	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： 公開セミナーを開催し、施設の持つ福祉の専門性を発信している。災害時は福祉避難所としての役割を担い、サポート事業として生活困窮者に対する支援を行っている。民生委員・児童委員との定期的な会合を実施し、地域の福祉ニーズの把握に努めている。相談業務の実施や白杖訓練事業や盲ろう者向け通訳・介助派遣事業等を行っている。	
	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： 職員は、利用者とマンツーマンで面接を行い意見・要望を聞き取り、満足度調査として集約している。全職員が参加する倫理研修・虐待防止研修を4、6月に4回開催し、研修後は全職員が終了レポートを提出している。また、職員は倫理、虐待防止等に関するセルフチェックを年4回実施し、その結果について集計し分析を行っている。	
	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： 2種類のパンフレット（施設全体を紹介したもの、入居後の主な生活場面をピックアップしたもの）を作成・活用し、利用希望者に対して施設利用についてわかりやすく丁寧に説明を行っている。	
	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 利用者満足向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 職員による個別面接を実施し利用者満足度を把握して結果を集約している。また、臨床心理士による個別面接が実施され、詳細な記録と助言に基づいて支援状況の改善を行っている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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： 利用者等からの意見・相談対応マニュアルを整備し、その内容についても定期的な見直しを行っている。利用者の意見や相談は、利用者満足度調査の担当職員が丁寧に聞き取り対応し、利用者の意見等を積極的に把握する体制が整備されている。	
	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： 感染症シミュレーション計画を活用し、予防・対応策訓練を行っている。コロナ感染症対策として、活動を全て中止するのではなく個別対応と小集団活動に切り替えて実施し、定期的な室内換気の徹底と対応職員の限定化を実施している。水防法改正に伴い、盛土・擁壁による土砂崩れ防止予防工事を行っている。災害時の利用者点呼表は個別対応に配慮し「絵印」を記入している。	
	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。	b
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。	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： 各種マニュアル（介護マニュアル等）が整備されているが、提供される福祉サービスの標準的な実施方法の確認、検証等に関する仕組みづくりや定期的な見直しが望まれる。	

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。	b
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： 特になし。	
	改善できる点/改善方法： 個別支援計画は生活相談員、介護支援専門員が作成しているが、計画策定の責任者として文書等に記載するなど明確にすることが望まれる。	

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： 全職員を対象に「記録の書き方研修」を実施するとともに、「連絡ノート」に職員名と確認日時を記入する支援記録システムを導入し情報の共有が徹底されている。倫理研修のグループワーク時には具体的事例を使用し、個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法を学んでいる。	
	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。	b
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。	b
コメント	良い点／工夫されている点： 会話が困難な利用者に対して、ホワイトボードのカタカナ表を利用して意思を表現してもらうなど、利用者の思いを丁寧に把握するための取組がなされている。	
	改善できる点／改善方法： 訴えの少ない利用者に対しても、本人の思いや希望などを把握するため、年に数回程度の面談の機会を設けるなど、積極的な発言を求める環境づくりが望まれる。	

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： 全職員を対象に年2回の身体拘束の研修を実施し、3か月ごとにセルフチェックを行っている。また、その結果については施設内（食堂等）に掲示している。	
	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。		b
コメント	良い点／工夫されている点： リビングは明るく、利用者が作成した作品や習字が掲示されている。各居室は利用者ごとに特徴があり、利用者の使いやすいように自分がレイアウトしてあり生活感にあふれている。利用者の希望であった花壇作りが、現在は畑での野菜作りとなり、施設内外の利用者の要望を生かした活動を行っている。	
	改善できる点／改善方法： 喫煙習慣のある利用者の要望により施設内に喫煙所が設けられ、換気や防火マット等の工夫はなされているが、喫煙をしない利用者の意向を把握し対応を検討するなどの取組みが望まれる。	

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： 入浴・排泄・移動とも、介護マニュアルを作成している。また個別の支援の状況は詳細にケース記録に記録されている。特に移動支援については、理学療法士と細かく相談し、靴に入れるインソールの相談や杖歩行から老人車の利用方法のアドバイス等を受けており、理学療法士と共に個別の対応を行っている。歩行器や自走式車椅子等、自費で購入が難しい利用者もあり、デモ機で利用者の使用の状況を確認したうえで、施設で購入して利用者へレンタルしている。	
	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： 管理栄養士・歯科衛生士・言語聴覚士・看護師等と介護職が連携して食事と口腔ケアにあたり、食生活の向上に努めている。日常の食事の様子も歯科衛生士等にアドバイスをもらい食事形態を決めている。その後の様子の報告も行われ、利用者の食事の感想も丁寧にケース記録に記載されている。	
	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： 現在、褥瘡のある利用者はいないが、褥瘡予防のために除圧のためのクッションやポジショニングについて理学療法士と連携を図っている。また、管理栄養士とも、食事量のチェックや摂取しているカロリーを計算してご飯の量等について話し合っている。	
	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。	-
コメント	良い点／工夫されている点： 該当なし	
	改善できる点／改善方法： 該当なし	

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： 廊下や介護老人ホーム入り口までの距離や施設周囲の散歩道の距離を測り、個別の歩行目標を立てて歩いた距離を毎日記録している。利用者の状況に合わせて理学療法士や歯科衛生士・言語聴覚士・看護師等と連携を図り、より良い機能訓練や介護予防のプログラムを立てて実施しており、その評価や見直しの様子が記録として残されている。物の置忘れや夜間のトイレの場所が分からないことがあり、専門病院への受診をするなど医療と連携をとって、現在落ち着いて生活している様子が記載されている。	
	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： 事業所独自のアセスメントシートを作成し、出生からライフステージごとの視点をもって生活歴を記載している。利用者の気になる発言に対して、どのような返答を行ったかまで記録に丁寧に記載しており、認知症の改善に向けたケアや生活上の配慮や注意点まで記載し実行している。認知症認定看護師による研修を行い、環境の変化等で行動・心理症状（BPSD）がひどくなっている利用者に対しては、臨床心理士による面談を行い支援内容を検討している。	
	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： 緊急時の対応マニュアルを整備し、外部への連絡等の必要がある内容については電話等の近くに見やすく掲示してある。年1回の職員研修を行い緊急時の対応について変更チェックが行われている。高齢者の病気等の研修は年に1回行われ、利用者の疾患や薬については新人や異動者に配布をしている。個々の利用者の薬の介助の仕方やその特徴についてケアカンファレンスで検討を行い、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・介護・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： 利用者が終末期を迎えた場合の対応についての「看取りケアマニュアル」を作成し、事業所の方針と手順を定め、毎年1回、終末期にどのような対応してほしいか意思確認表をもとに話し合いを行っている。また、終末期のケアに関わる職員に対しては終結後アンケートを行い、その思いを聞いたり、気になる発言がある場合には話し合いの場を持っている。	
	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： 利用者家族に対し、年3回、広報紙とともに近況を報告した手紙と写真を送付している。また、体調などに変化があった場合には随時電話で報告している。面会の際は、コロナ対応で勝手口のドア越しでマイクを通して会話ができるようにしており、その際にはパーティションで見えないようにするなどプライバシーにも配慮している。	
	改善できる点／改善方法： 特になし。	