

## 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：            理念や基本方針を明文化し、パンフレットやホームページに記載し、利用者にも説明し周知している。職員個々が常に読み返しや振り返りができるように、カードに印刷し名札ケース内に入れて携帯している。事務所に掲示し朝礼時に唱和し、会議等で実践できているか確認している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：            訪問介護事業としての理念はなく会社全体の理念であり、今後は見直しも含めて職員で話し合われる機会が望まれる。</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：            市が主催する会議へ参加し担当者や同業者等と情報交換し、地域のニーズを得て現状分析と今後の課題を把握し、毎月の管理者会議にて提案している。福祉計画の動向やニーズ調査を踏まえて高齢者施策のひとつである地域支援事業に対しても、対象エリアの担当者やケアマネジャーとも連携し、取り組みに向けた話し合いをしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：            広範囲な対象エリアの市町により施策や方針が異なり、中心的な事業展開を事業所所在地の当該市としていくのか、中身を精査し取り組む必要がある。</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。	A・(B)・C
<p>良い点／工夫されている点：            毎月の訪問介護計画実績表で当初計画・修正計画・実績を数値化し、実績の到達比率を計上して管理者会議にて報告している。事業実績の向上に向けてPDCAサイクルにて課題を明確にして、取り組む内容をヘルパー会議にて職員に周知し検討している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：            職員に当月実績等の数値は知らせずに課題検討を行っているが、事業所全体で実績も含めた課題への取り組みが望まれる。</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)・C
<p>良い点/工夫されている点：                      上部組織のグループ傘下に入り新事業に向けて模索中であるが、中長期経営計画の検討シートを基に3ヶ年計画を策定している。地域の実情と高齢者のニーズをマッチングした24時間対応の訪問事業への展開も視野に入れている。事業所の建物居住者に限定せず、広範囲エリアでの中心的な社会資源となる地域密着型福祉事業を見据えている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：                      中長期で管理職・中間管理職の人材育成も含めた取り組みへの基盤作りが望まれる。</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：                      中長期計画の内容を踏まえて、前年比・予算比を基にした単年度計画を立てている。短期的な施策として建物内居住者の訪問見直し・他事業所からの依頼増加・人員不足対応等をあげている。端末からの操作で活動記録が管理できる介護ソフトの活用も導入予定がある。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：                      現場職員が実施状況を踏まえた単年度計画への策定に参画できるような仕組みをつくり、事業所全体での取り組みが望まれる。</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：                      月次報告にて実績・予算比・前期比の損益実績を対比して、現状分析し訪問件数・訪問時間による実績を評価している。建物内と外部訪問別にも集計し実施状況を把握している。サービス提供責任者とケアマネジャーが原案を作成し、ヘルパー会議にて意見を聞き具体的な内容を検討している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：                      数値目標や数字から読み取る関係性の理解は、全職員が認識できているとは言えず、数字をグラフで見える化するなどして業務の見直しやサービス向上につなぐ努力も望まれる。</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：                      事業計画は、ホームページ上に掲載し誰でも閲覧できるようにしている。建物内利用者には家族会等の機会にわかりやすく説明し、理解しやすくしている。外部利用者については口頭で家族が理解できるように説明している。職員の負担の軽減と専門的な助言が得られやすい業者にホームページの更新作業は委託している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：                      事業計画に対する閲覧状況を確認し、ホームページからも意見を述べやすい仕組みも考慮されると望ましい。閲覧環境がない家族や利用者でも目で見てわかるような図案化した資料等を作成し、印刷物で手渡すなどして理解を促す工夫が望まれる。</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： 事業所全体の業務をPDCAサイクルにて取り組み、管理者会議で検討している。第三者評価を積極的に受審し、質の向上に向けて前向きな姿勢で望んでいる。職員が自己目標を立て自己評価を年1回行い、上司が個別面談を行っている。自己評価項目は規律性・積極性・協調性・顧客満足度・知識力・報告力・創意工夫力・ケア能力・信頼性構築力と多義にわたり、業務遂行能力や自己啓発分野までを○△×で自分なりの振り返りと奮起する機会にして、質の向上につなぐ努力をしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 個々の利用者についても訪問介護業務を介護過程で展開するなどして、利用者のQOLが向上するサービスにつなげていただきたい。</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： 評価結果に基づき現場を掌握する管理者会議で課題を抽出し、ヘルパー会議等で話し合い検討している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 具体的な改善計画に落とし込みができるように、課題を細分化して現場で実践する職員の業務分担にも配慮し、意識付けて実行できる方法を見出し、職員個々のモチベーションが上がる方法の検討が望まれる。</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： 管理者はヘルパー会議等で業務管理に関する方針や取り組みを表明している。職務権限規定や就業規則などで管理職を位置づけ、事務分掌表で役割と責任について文書化してある。サービス提供責任者を8名配置し、管理者が業務を遂行しやすくして職員体制を手厚くしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 広報紙やたより等でリーダーとしての理解がさらに深まり、若手の中堅職員が目指す管理者像となるような取り組みが望まれる。</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： 法令遵守における基本原則・守秘義務・説明義務等を踏まえたマニュアルを作成し職員に配布している。管理者は法令遵守の研修やセミナーに参加し、職員に伝達講習で理解を深めている。福祉事業に携わる者としての行動規範として身体拘束や虐待防止行為等についても周知している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>		
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： 毎月の管理者会議にて月次報告を基に評価・分析を行っている。事業所内でキャリアパス制度の導入やスキルアップするための取り組みを積極的に取り入れている。女性が多い職場ゆえに、同性管理者にして些細な意見からも業務に活かす工夫をし、必要に応じて上部に提案し質の向上に向けて指導力を発揮している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 職員数が多く勤務形態が様々な状況であり、業務内で指示する時間にも配慮した細やかな取り組みにも期待したい。</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： 労務状況やサービス提供責任者別実績も含めて分析を行っている。管理者会議やヘルパー会議に出席し、事業所として理念に基づいた業務が提供できているかを確認している。業務で使用する上着・スボン・防寒着・トレーナー・エプロン等の作業着や消耗品も職員から意見を得て働きやすい職場となるように取り組んでいる。</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
<p>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。</p>		
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。	A・(B)・C
<p>良い点/工夫されている点： 特定事業所加算Ⅱが算定できる体制を基本として、介護人材育成事業者グレードⅡを今年度取得している。職員一人ひとりに合わせて研修計画を作成し、事業所内研修や外部研修も事業所経費で参加できるようにしている。ホームページでの人材募集の登録やハローワーク主催の就業相談やブース設定に協力し事業所としても計画的に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 将来に向けて若手中堅職員の人材育成に対して懸念しており、全職員がレベルアップできる仕組みづくりを活用した方策も考慮されたい。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	A・(B)・C

<p>良い点/工夫されている点： 理念に基づき期待する職員像を明確にして、人事考課・賞与考課・成績考課・意欲態度考課にて評価や分析を行っている。短期的施策に人員不足対応を掲げ、人員予測と賃金体系も考慮しながら確保に努めている。職員の離職率の予測や有給休暇の一定以上の取得も踏まえて、事業所全体の人事管理を行っている。需要に合わせて繁忙期や閑散期があり、訪問スケジュールの効率化を図っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 上部組織の規定による人事基準であり、介護事業に特化した仕組み作りに向けて取り組まれない。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点： 上司による定期面談にて就業場所や働き方の意向を確認し、家庭事情や就労希望にあわせ、パートやアルバイト形態と自由な働き方で可としている。有給休暇の取得状況や時間外労働も含めて、ヘルパー派遣時間と件数などを毎月実績で把握している。サーバーでの勤務管理体制にして勤務時間や残業時間の把握を可能にしている。職員の福利厚生として、建物内厨房での食事の費用一部補助や慰安旅行の実施も行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<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。</p>		
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。	A・Ⓑ・C
<p>良い点/工夫されている点： 職員一人ひとりが目標を立て年1回は自己評価を行い、上司が面談にて達成度を確認している。目標に合わせて、随時進捗状況を振り返りながら、達成できる手法や時期を探り取り組んでいる。職員の勤勉意欲やコミュニケーション能力も踏まえて、事業所の職員像に合わせた育成を継続的に行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 個々の職員が目標意識を維持しつつ、事業所内で認め合える場面作りも一考していく必要性が求められる。</p>		
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。	A・Ⓑ・C
<p>良い点/工夫されている点： 事業所が目指す業務実施における「期待する職員像」を明示し、福祉サービス全体の質の向上に向けたキャリアパス制度の体制を整えている。採用時研修を含めて新人には、業務開始における基本的な心得・介護と医療行為・緊急時対応・ヒヤリハットや事故報告書など、知識と技術指導も含めたものにしてしている。現場で利用者に合わせて実践できるように、具体的な内容と技術伝達を行いマンツーマンで対応している。外部研修も案内を回覧し自己申告や管理者からの勧奨もして、勤務体制の配慮や参加費の援助も行い参加できるようにしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 事業所内の研修講師を担うことで職員自身の知識向上と自己啓発の機会となり、利用者へ提供するサービス向上につながるものである為、職員の負担にも配慮した力量アップが望まれる。</p>		

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・(B)・C
<p>良い点/工夫されている点： 職員個々の経験や就業年数に合わせて、採用時研修を含めて新人・中堅と段階的な研修計画を作成している。事業所内研修は職員が年間計画を立てて毎月担当制にして、事業所全体で質の向上につなぐ努力をしている。外部研修も希望で参加でき、書面報告と共に内部研修で職員に伝達講習している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 研修に参加した職員が行う伝達講習は、現場業務がよりスキルアップできるような方法も取り入れ、職員の目標が高まるような取り組みが望まれる。</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。		
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)
<p>良い点/工夫されている点： 実習生の受け入れができることを岐阜県に情報を提出しているが、実習生とのマッチングがあわず、受け入れが実現できなかった。福祉体験的な受け入れを行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 実習生が事業所の人材になる可能性もあり、専門学校に情報発信や依頼を出し積極的な関りが望まれる。受け入れに際した事業所方針を明確にし、実習指導者の育成とプログラムやマニュアルの作成が望まれる。</p>		

### 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
<p>良い点/工夫されている点： 事業所の理念・事業計画・事業報告や提供するサービスの内容等をホームページに公開している。介護サービス情報の公表制度についても事業所の取り組み状況を公表している。毎月の「プルメリアたより」には、職員が交代で「訪問介護より」のスペースに思いや現状報告等を書いて、地域に配布している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 今回の第三者評価結果の公表や苦情・相談に対する改善・対応の状況についての公表についても取り組みが望まれる。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点： 事業所における事務・経理・取引等に関するルールが明確にしてあり、職務分掌と責任や権限についても文書に定めて職員に周知している。事業や財務について内部監査と共に公認会計士による外部監査も受けている。指摘事項については、その都度経営改善を実施している。</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
良い点/工夫されている点：訪問介護は評価外		
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：訪問介護は評価外		
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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 行政が作成した「可児市御嵩町 在宅医療・介護等地域資源マップ」や事業所が作成した「訪問介護一覧表」等を所持し、利用者に合わせて活用している。対象エリアの市町や社会福祉協議会・地域包括支援センター等が出席する多職種連携会議やケアネット会議に出席し、情報交換を行い適切に連携が図られている。必要な人には日常生活自立支援事業につなぎ、支援員との関係性にも配慮している。		
改善できる点/改善方法：		
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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 事業所がサービス付き高齢者向け住宅内にある為、コミュニティ広場を活用し高齢者向けの防犯講話を聞く講演会・ボランティアによる歌・手品・落語等の観覧や祭りイベントに地域住民にも参加を呼びかけている。住民の困りごとの受付をフリーダイヤルで24時間対応も可能にしている。市の男女共同参画副読本作成時には、職員が仕事への思いを語り写真掲載にも協力している。		
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：訪問介護は評価外		
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。	A・(B)・C
<p>良い点/工夫されている点：                      利用者を尊重したケアを提供する為の理念や倫理規程を定め、事務所に掲示し職員個々が意識づけて実践できるようにしている。サービス実施後のケース記録時に、利用者の尊重や基本的人権を尊重した介護が提供できたかを振り返っている。事業所内研修を継続的に実施し、職員の自己評価も行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：                      事業所内の勉強会でも基本的な考え方の研修を行っているが、事例検討のように具体的な場面を想定した研修方法の検討が望まれる。</p>		
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。	(A)・B・C
<p>良い点/工夫されている点：                      プライバシー保護についての規程やマニュアルを整備し、職員が理解しプライバシーに配慮したサービス提供ができるように取り組んでいる。事業所内研修を実施時は、参加者・内容や感想の記録も記載し、次の研修につなぐ努力もしている。利用者には、運営規定で秘密保持について説明し契約書で同意を得ている。利用者宅で管理する連絡ノートは、利用者や家族の意向も確認し合意のできる対応にしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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。	A・(B)・C
<p>良い点/工夫されている点：                      事業所の特性や内容を紹介したチラシを、サービス提供エリアの医療機関・地域包括支援センター・居宅介護支援事業所等に配布している。他事業所が訪問困難な身体や環境上での問題がある利用者にも、自宅に訪問し話を聞き相談を受けて利用できる工夫をして対処している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：                      訪問介護の体験利用は行っていないが、利用者が安心してサービスに移行できる仕組みづくりも考慮されたい。ヘルパーの顔写真入りや得意分野を紹介するなど、より親近感がわくパンフレット作りも望まれる。</p>		
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。	A・(B)・C
<p>良い点/工夫されている点：                      管理者やサービス提供責任者が具体的なサービス内容と手順の説明を行い、利用者が納得し同意を得た上で、家族の承認を経てから書面での契約をしている。認知症等で意思決定が困難な利用者には、できるだけわかりやすい言葉で具体的な事例で説明し、親族や担当ケアマネジャー・支援員が立ち会う場合もある。</p>		



<p>改善できる点/改善方法：          判断能力に障害がみられる場合や意思決定が困難な利用者に対して、各種関係機関とも連携し利用者にとって望ましい制度の活用を協議し、事業所として適切な対応が望まれる。</p>		
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。	A・(B)・C
<p>良い点/工夫されている点：          事業所内で担当職員やサービス内容が変更時は、申し送りや引継ぎ時に口頭での伝達を行い、利用者が不利益とならない配慮をしている。他施設への移行や事業所変更等については、食事・排泄・更衣等のADL状況を詳細に説明し、サービスが継続できる方法を提案している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：          サービス終了時や他事業所への説明等は口頭であるが、職員の質の向上と事業所のPRにつながるものとなる書面を整える努力が望まれる。</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
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、取組を行っている。	(A)・B・C
<p>良い点/工夫されている点：          サービスの到達度を評価するモニタリングで利用者や家族の満足度を、サービス提供責任者や担当職員が継続的に確認している。ヘルパー会議やサービス担当者会議で検討し、その結果を踏まえて満足度が向上するように取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
<p>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。</p>		
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。	A・(B)・C
<p>良い点/工夫されている点：          運営規程や重要事項説明書に事業所の苦情相談や苦情対応の担当者を決めて、いつでも申し出ができることを書面で説明し配布している。事業所外に岐阜県社会福祉協議会や岐阜県国民健康保険団体連合会でも対応していることを書面やパンフレットを手渡して説明している。苦情内容について対応した結果・理由・今後の対応を詳細に記録し、利用者や家族に必ずフィードバックしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：          利用者や家族から出た苦情への対処法は、事業所を他者が評価したり確認したりする手段にもなるので、利用者主体で誠意ある対応ができる事業所である為にも、苦情対応の公表も考慮されたい。</p>		
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。	(A)・B・C
<p>良い点/工夫されている点：          相談窓口担当者を定め、電話のみならず利用者宅に出向いての相談も受け付けている。事業所に来所時は、他者の視線を気にしないで話が聞けるように個室でゆっくり丁寧に聞いている。事業所外でも相談できる方法を伝え、建物内では「介護何でも相談ダイヤル」を専用に設置し24時間受付もしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		

36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	A・ <b>③</b> ・C
<p>良い点/工夫されている点： 利用者や家族からの相談や意見があった場合の対処法のマニュアルを作成している。業務内でも利用者から出た意見は記録に残し、個人的な要望や悩み事も聞いている。時間を改めてサービス提供責任者が、ゆっくり親身になって聞くことで、サービスの質の向上につなぐ努力もしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 事業所が整備しているマニュアルは「苦情相談事故について」の一括したマニュアルであり、個々のわかりやすいマニュアル作りが望まれる。</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。		
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。	A・ <b>③</b> ・C
<p>良い点/工夫されている点： 訪問先での事故発生時の連絡網を定め定期的に見直し、職員が周知できるようにしている。アクシデント報告書で、事故種類・事故発生時の状況・事故への対応・その後の経過・想定要因・今後の注意点や反省・改善策と記録し、適切に対応できるように事例を報告し職員で話し合っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 一定期間の事故を発生時間・内容・担当者・ヒヤリハット等に分類集計し、分析することで事故防止につなげる工夫が望まれる。</p>		
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。	A・ <b>③</b> ・C
<p>良い点/工夫されている点： インフルエンザやノロウイルス発生時のマニュアルを整備し、発生しやすい時期にヘルパー会議で注意喚起し研修を行っている。インフルエンザ発症時期は、訪問先でも手洗いやマスク着用を義務化し徹底している。ホームページの動画を見ての実践勉強会を行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 利用者の安全確保についての確に対応できるフローチャートを作成するなど、迅速に行動できる体制作りが望まれる。職員が発生時に自信を持って対処できるように、消毒薬の希釈法を実践で身につけ機敏な対応ができるような学び方も取り入れられたい。</p>		
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。	A・ <b>③</b> ・C
<p>良い点/工夫されている点： 災害発生時に職員へ一斉通報サービスができる安否確認システムを導入し、建物内利用者には緊急時通報システムで安否確認ができる体制である。利用者の安全確保の為に、インフラを整備し端末貸し出しの予定がある。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 在宅で暮らす利用者の安否確認の方法やヘルパーが訪問中の災害発生時に、落ち着いて行動できる対応法の話し合いを行い、訪問介護版としてのマニュアルやフローチャートの作成が望まれる。</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：            食事・排泄・入浴・更衣介助等の業務別で標準的なマニュアルや手順書を作り、職員はいつでも閲覧できるように事務所に配備している。利用者の尊重・プライバシーの保護・権利擁護に関する姿勢も文書化している。利用者個々に訪問介護計画書を作成し、定期的実践状況を確認しサービスを提供している。</p>		
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。	A・Ⓑ・C
<p>良い点/工夫されている点：            定期的に目標達成状況を確認する仕組みがあり、サービス実施状況・利用者や家族の満足度・利用者や家族の心身状況・サービス提供責任者の方向性を記載している。利用者に合わせてヘルパー会議やサービス担当者会議にて、意見や提案を反映し見直している。</p>		
改善できる点/改善方法： サービス実施における見直し時期を、事業所として基本とするものを明確にしていく方法も検討されたい。モニタリング様式に本人の意向を組み入れた内容も盛り込まれたい。		
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：            事業所独自のアセスメント様式を定め、具体的なニーズや意向を聞き訪問介護計画書に明示している。市担当者・地域包括支援センター職員・ケアマネジャーと一緒に参加し、アセスメントの把握やサービス内容の協議をする場合もある。四肢マヒの方には口話で読み取りやすくし、盲目の方には鈴をつけて方向がわかる工夫をして、できる方法を探り支援している。</p>		
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。	A・Ⓑ・C
<p>良い点/工夫されている点：            訪問介護計画の見直し時期やサービス担当者会議のメンバーは、事業所でおおよその基本線を定めて実施している。利用者の意向を把握し同意を得る為の説明等はサービス提供責任者としている。サービス実施内容や計画書は、関係職員が理解し周知できるようにしている。</p>		
改善できる点/改善方法： 利用者担当の職員が目標や課題を理解してサービス提供できていない時があり、誰の為のサービスか・何の為に何を行うサービスかを事例を出して、考える訓練や振り返り訓練の学習も考慮されたい。		
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。	㉠・B・C
<p>良い点／工夫されている点： サービス実施時は、日報で利用者のADLや意欲の状況・サービス提供についての意見・家族を含む環境・訪問外の業務内容を記載し、利用者個別のファイルに綴っている。ヘルパー会議で情報の共有を図り、記録の仕方等の差異が出ず均一化できるようにしている。</p>		
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。	㉠・B・C
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の記録物の保管や廃棄・情報の提供に関する規程を定め、個人情報が入り込まない規程と対応をしている。電子メール・USBメモリー・タブレット端末・ノートパソコン取り扱い要領や電子情報管理規則等を詳細に定め、職員が遵守している。個人情報の取り扱いについて利用者や家族に説明している。</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
良い点／工夫されている点：	
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
良い点／工夫されている点： 訪問介護員から声をかけ、利用者の暮らしを知る努力をしている。利用者のできる事を探しながら支援している。	
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
良い点／工夫されている点： 笑顔で話しやすく、返答しやすい言葉で接している。無口な人にもこちらから話しかけ相手の言葉を待つとゆっくりと節度ある会話をしている。使っていけない言葉を一覧表にして訪問介護員各自が持参し意識している。	
改善できる点／改善方法：	

### 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
良い点／工夫されている点： 安全で楽しみな入浴になるよう、入浴日・時間を希望にそえるように居宅の介護支援専門員と話し合っている。気分がすぐれない時は無理強いせず、足浴など部分浴などに切り替えるなど利用者と一緒に考えて対応している。入浴介助時に心身状態を見て浴槽に福祉用具の導入を家族や介護支援専門員に提案し、利用者の安全に配慮している。	

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>利用者の排泄習慣に合わせ声かけている。頻回にリハビリパンツを交換する利用者にも布パンツにパット利用にするなど工夫している。オムツの種類を助言をしている。</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>安全な移動となるよう、生活環境を相談しながら動線や空間を整えている。車椅子が利用者の状態に適しているか、介護支援専門員に相談している。</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>入浴介助時などで利用者の羞恥心に配慮しながら、皮膚状態の変化を確認している。サービス提供時に皮膚の状態を見て介護支援専門員に褥瘡予防のためエアマット導入を提案し、清拭により皮膚の清潔を保つように心がけている。</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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の意向に合った、献立、調理、味付けなど利用者と相談しながら美味しく食べられるよう工夫している。</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。	A・Ⓑ・C

<p>良い点／工夫されている点： 好みの献立を2回分ほど余分に作って温めて食べられるよう工夫している。利用者の身体状況に合わせて食事を刻み食にし、バランスの良い食事提供をしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 前回作った食事の残りの確認、管理などについて職員間で話し合っしてほしい。</p>	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点： 利用者に歯の健康の大切さを声かけ、就寝時の歯磨きを助言している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

### 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・Ⓑ・C
<p>良い点／工夫されている点： 医師や訪問看護師との緊急連絡網をファイルにして見やすい場所に貼って、対応方法や連絡方法を明確にしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 職員に対しての終末期の研修や、不安を緩和する為の精神的ケアが実施されていない。また終末期を迎えた場合のマニュアル作りを希望する。</p>	

### 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・Ⓑ・C
<p>良い点／工夫されている点： サービス提供時、日常生活上の新たな課題が生じていないかなどに留意している。変化があれば訪問時のサービス提供記録に記載し、事業所においてある申し送りノートを見て次回の訪問介護員は確認し共有している。周辺症状には、その人の思いを大切に一緒に探し物をするなどの対応をしている。家族の思いを聞き助言などをし、必要があれば介護支援専門員に伝えている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 家族や利用者認知症の知識や情報、社会資源の紹介などをしてほしい。また認知症の医療、ケアへの最新の知識や情報を得るための研修を実施してほしい。</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。	Ⓐ・B・C

<p>良い点／工夫されている点：  掃除をしても同じ物を同じ場所に置いて混乱を防いでいる。ガス器具を電気機器に変更することへの助言や、家族と相談しながら居住環境の整備への提案などを居宅の介護支援専門員に伝えている。段差での手すり設置や入浴時の困難さからシャワーチェア購入の提案など居宅の介護支援専門員に連絡し相談している。</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：  自宅訪問時にテレビの健康体操の話をしたり、食事の前には発声練習の大切さを伝えたりしている。足の拘縮による可動域制限の変化や、利用者の物忘れ症状、頻回な同じ話の繰り返しがあったりする変化を家族や居宅の介護支援専門員に連絡している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：  訪問時に地域で開催される健康教室やサロンなどの情報提供をして、家族や本人に参加への声掛け働きかけを期待したい。</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。	(A)・B・C
<p>良い点／工夫されている点：  訪問時に家族などから情報を聞き、体調の変化があれば体温など経過記録の特記事項に記入して次回の訪問介護員に伝えている。居宅の介護支援専門員や家族等から薬の増減の情報を得て、申し送りノートに記載してカレンダーに新しい服薬を貼って薬の間違いを防いでいる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
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)・B・C
<p>良い点／工夫されている点：  訪問時にいつもと違う様子があれば、申し送りノートに微熱や食事や水分摂取量の変化などを書き送り、家族や次回訪問の訪問介護員との間で連携している。訪問時、健康状態が心配な時には、すぐに家族や介護支援専門員に連絡している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</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。	A・(B)・C



<p>良い点／工夫されている点： 感染症や食中毒へのマニュアルを整備し研修している。職員に対してインフルエンザなどの予防接種の費用負担を会社がしている。調理については手洗いのマニュアルを整備している。利用者が注文した冷蔵庫にある食品の賞味期限や冷凍食品の在庫を確認し食事の衛生管理をしている。</p>
<p>改善できる点／改善方法： 感染症や食中毒の発生予防や吐瀉物への対応方法などの研修を、個別の指導等により訪問介護員に周知し実際の場合に対応できるようにしてほしい。</p>

## 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。	A・B・C
良い点／工夫されている点：	
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>Ⓐ</b> ・C
<p>良い点／工夫されている点： 訪問時、体調等に変化の見られた時は、電話や連絡ノートで家族や居宅の介護支援専門員に連絡している。新しい訪問介護サービス開始時には。内容について詳しく家族に説明している。家族や介護者に変化のあった時も居宅の介護支援専門員に伝えている。日中独居になる利用者には、家族との間に交換ノートを置き介護への希望や介護内容等を書き連携を図っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 家族に対して、介護への助言や介護研修の機会、福祉サービスなどの情報提供をお願いしたい。</p>	

## 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。	<b>Ⓐ</b> ・B・C
<p>良い点／工夫されている点： 会議やミニカンファレンスを行い、手順や方法を訪問介護員に周知徹底している。訪問介護員の変更は事前に連絡し、訪問介護員が初回訪問時にはサービス提供責任者が同行している。申し送りノートや個別ノートに利用者の状況を書き情報を共有している。日報などを見て管理者が助言や相談をしている。</p>	
改善できる点／改善方法：	