

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の理念「～利用者一人ひとりを大切に、支援を通して利用者も家族も豊かな生活を送る事を目指します。」「地域の一員として地域の思いを受け止め、安心して生活できる地域社会の実現を目指します。」の二つが明文化され、それを踏まえて、3つの基本方針が明文化されている。理念等は、ミーティングの際に唱和するとともに、ヘルパー携行札の裏面に明記し、常に意識化できるようにしたり、事業所内に掲示し、広く周知を図っている。また、重要事項説明書に記載し、利用時に、利用者・家族に説明するとともに、ホームページ、パンフレット等で、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。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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、法人の経営会議や関係団体の各種研修への参加を通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、居宅介護支援事業所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。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、経営体質の強化に取り組んでいる。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>経営状況（予算執行状況、財政状態等）の分析に基づき、具体的な経営課題（人材確保、職員教育、職員処遇改善、キャリアパス、施設整備、地域ニーズへの対応、安定して持続可能な経営等）を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。</p>		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人の中・長期計画として、平成元年度～令和5年度に渡る5カ年計画を策定し、その中で「在宅生活の維持」「人材育成」「防災体制」等の中・長期目標を明確にしている。また、事業経営の全般に渡る具体的な実施項目を明示し、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>		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>中・長期計画を踏まえた事業計画を策定している。事業計画は、事業の目標を明示するとともに、予算の適正執行の観点から、事業所の現状と課題分析を行い、実効性のある計画が策定されている。</p>		
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。	a・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は、各種会議を開き、各ヘルパーの意見をくみ上げて策定しており、各部署での会議や勉強会等での説明を通して職員周知を図っている。</p>		
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・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者・家族への周知については、事業内容について広報誌「ほほえみ」の配布を通して、周知を図っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>利用者への周知について、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、事業計画の全体概要について、わかりやすい資料を作成し、訪問時に説明する等、さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人として、昨年度までISOを継続受審し、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。PDCAを回して改善していく一連の仕組みが法人組織として確立している。また、毎年度、利用者家族アンケートを実施し、利用者満足度を評価し、アンケート結果報告書を利用者に渡し、説明している。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>ISOを活用した事業所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、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。また、訪問介護の現場におけるミーティングやケア会議を通して、話し合いを行っている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>運営規定や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、会議等の機会を捉えて表明し、職員への周知を図っている。また、有事に際して防災計画の中で指揮系統を示している。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>遵守法令に関する各種研修会に積極的に参加し、復命研修等で説明し、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。健康増進法の一部改正に対応した敷地内禁煙や職員倫理の共通理解等の取り組みは、コンプライアンス体制にとどまら</p>		

ず、環境に配慮したSDGsに資する取り組みにもつながっている。		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>理念に明文化された「～利用者一人一人を大切にし、～」の具体的な実践のため、管理者は、福祉臨床の場に身を置き、日頃から職員の意見に耳を傾けるとともに会議を通して、業務等の相談、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組に指導力を発揮している。また、ヒヤリハットを用いる等して、職員の問題意識を持たせるとともに、事故防止検討会議において課題分析し、改善に取り組んでいる。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>人材確保や育成、効率的な業務体制の推進や書類の簡素化等、経費節減の業務改善を推進するとともに、適正な職員配置に努める等、予算を適正に執行するとともに、全員参加のミーティング等の会議を通して、業務の実効性を高めるとともに、職員のエンゲージメントの向上に向けた取り組みを行っている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人全体で、留学生や技能実習生の受け入れ、職員による人材紹介制度等、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めており、また、新人職員向けのOJT指導の充実等、定着対策も強化させている。</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基準を整備し、成長支援シートを活用して、フィードバック面接を通じた評価を実施している。その中で、職員の業務上の課題や目標等を話し合うことに</p>		

より、課題を明確化し、個別指導を行っている。また、キャリアパスモデルを明確化し、職場における業務のロードマップを示している。		
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
<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。有給休暇の積極的な取得への取り組みや出産・育児休暇の充実、「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進企業」への登録等、働きやすい就業環境作りに取り組んでいる。また、県共済への加入、メンタルヘルス相談窓口の設置、健康診断の実施等、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>成長支援シートを活用して年度当初に目標設定し、フィードバック面接を実施して、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れ、教育・研修が実施されている。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>期待する職員像を明示しており、年間研修計画（教育訓練計画）が策定されている。その中において、新人職員研修やチューター制度、OJT、外部研修等、様々な研修体制を確立している。研修受講後、研修内容の伝達講習を行う等職員への周知を図り、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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>法人全体の取り組みとして、新人職員向けのチューター制度の導入やキャリア段位制度に基づく指標を活用し、スキルをアセスメントし、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、各種の外部研修や内部研修を実施する等、研修機会を充実させている。また、職員の資格取得を奨励している。</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：</p> <p>法人全体の取り組みとして、実習生受け入れマニュアルを整備し、実習指導担当者を設置し、養成校と連携しながら受け入れている。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っている。また、外国人技能実習生の受け入れも実施している。なお、訪問介護事業所には、まだ実習生対象者はいないが、受け入れ体制は確立している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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：</p> <p>ホームページにおいて、訪問介護事業所を含めた法人全体の事情概要、サービスの内容、行動計画、決算情報、現況報告書、アンケート、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取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後、ホームページで中・長期計画、事業計画、予算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。</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：</p> <p>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。毎月、会計事務所の巡回指導を受ける等、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
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：		
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： 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。		
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 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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 歩人全体の取り組みとして、認知症カフェの実施、宅配サービスの実施、会議室の地域開放等、地域ニーズに対応した活動を行っている。また、市と防災協定を結んでおり、事業所は災害時の福祉避難所に指定されている。また、法人グループで子ども食堂を実施している。社会福祉法人改革の流れの中で、今後、社会福祉法人の使命として、地域貢献活動がますます重要になってくるので、地域ニーズの潜在的なニーズを把握し、この分野でのより一層の活動の拡充に向けた取組みの推進が期待できるものと考えている。		
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
<p>良い点/工夫されている点： 法人理念に「利用者一人ひとりを大切にし、支援を通して利用者も家族も豊かな生活を送る事を目指します。」と掲げ、倫理綱領や各種介護マニュアルを整備し、利用者の生活スタイルに合わせた支援に努めている。利用者尊重の観点から、生活目線に沿った丁寧な支援に努めるとともに、ミーティングや研修等を通して職員の共通理解を深めるべく、取り組んでいる。</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： プライバシー保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： サービスの選択に資すべく、法人の機関紙を関係機関に配布するとともに、玄関に事業所資料を配置し、ホームページでも事業所の内容について紹介している。体験利用の要望にも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
<p>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。</p>		
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
<p>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。</p>		
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、取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>日頃の訪問支援の中で、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るとともに、利用者満足の上昇の観点から、毎年アンケートを実施して会議等で分析し、サービスの改善に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>苦情解決の体制や仕組みを整備しており、担当者、責任者や第三者委員等、外部の相談窓口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。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <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、介護連絡ノートを活用して、意見を述べやすい環境づくりに努めている。</p>		
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、組織的かつ迅速に対応している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>苦情解決マニュアルを整備し、寄せられた意見・苦情に対しては、訪問して説明する等、迅速対応に努めている。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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、事故防止委員会を設置し、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。職員の事故防止への意識は高く、多くのヒヤリハット報告が提出されている。</p>		

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症マニュアル・食中毒マニュアル等を整備し、勉強会を実施したり、食中毒の研修会を実施したりしている。訪問時に感染症に十分留意した支援に努める等、予防に取り組んでいる。また、発生した場合の迅速な対策体制ができています。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人として、災害時の事業継続計画を策定するとともに、防災時体制表や危機管理マニュアルを整備し、定期的に避難訓練を実施している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>基本方針に「～地域で一番信頼されるサービスの提供～」が明文化されており、訪問介護マニュアルをはじめ各種マニュアル類の整備を行うとともに、職員研修を通して支援の質の標準化に取り組んでいる。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎年度、法人全体で、各種規程や各種マニュアル類の見直しを実施している。また、ミーティングの際に全体マニュアルを見直すとともに、カンファレンスの際に、個別マニュアルの見直しを行っている。</p>		
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。	㉠・b・c

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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・家族の意向を踏まえ、訪問介護員、関係職種の意見を聞き、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：</p> <p>計画策定後、毎月モニタリングを実施し、定期的計画見直しに加えて、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に 行われ、職員間で共有化している。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業所で統一した様式（個別記録表）により、利用者の状況を把握し、記録している。カンファレ ンス等を通して、職員で情報を共有する体制ができている。また、記録が適切に行われるよう記録法 の個別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：</p> <p>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>		