

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
良い点／工夫されている点： 苑の理念「～お一人おひとりの思いに寄り添って ぬくもりのあるくらしづくり～」が明文化され、それを踏まえて、4つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、事業計画等に明記され、職員会議等での説明や朝礼での読み合わせ等を通じて、職員への周知を図っている。また、利用者・家族等に向けた周知については、ホームページ、パンフレットへの掲載や施設内掲示を行うとともに、契約時やその他機会を捉えて周知に努めている。		
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
良い点／工夫されている点： 高齢者福祉動向については、法人の経営会議や各種研修への参加等を通して情報把握を行っている。また、地域の福祉ニーズについては、市担当課、地域包括支援センター、地域の自治会長、民生委員等の関係機関・団体との情報交換等を通じて、把握に努めている。施設の経営状況や地域の福祉ニーズを分析し、適正な経営管理に取り組んでいる。		
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
良い点／工夫されている点： 法人本部の経営分析・検討を受けて、苑の経営会議で施設の経営状況を分析し、具体的な経営課題（利用者の重度化や医療依存度の高度化等への対応、ICT化や介護ロボットのさらなる導入、人材確保・定着、職員教育、職場環境整備、施設整備、災害への備え、持続可能な経営管理等）を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 法人の中・長期計画として、平成29年度～令和3年度に渡る5年をスパンとした計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。「基本的な考え方と取り組み事項」「職員の育成、確保、労働環境の改善」「多様化する利用者への適切な対応」「持続可能な法人経営」等、具体的な内容になっている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設運営の基本方針を示し、「組織・体制の確保」「利用者支援」「環境整備」「健康管理」「職員育成」「地域交流」「行事」「地域貢献」等、施設運営全般に渡る内容になっている。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、各委員会、フロア会議やリーダー会議等、各部署で検討し、経営会議等を通して職員参画のもと策定し、年度初めの職員会議で説明する等して、職員への周知を図っている。		
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・㉑・c
良い点／工夫されている点： 例年、利用者への周知については、年度初めの家族会や行事の機会を捉えて説明している。また、家族の来訪の際にも随時説明を行う等して、周知を図っている。また、ホームページでも事業計画を掲載している。		
改善できる点／改善方法： コロナ禍の只中にあり、家族会が開けず、行事や面会も制限的にならざるを得ないので、計画の説明する機会が確保できず、書面送付を行っているが、十分とは言えない状況にある。今後、ウイズ・コロナ時代の周知のあり方について、検討に向けた取り組みに期待したい。		

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
良い点／工夫されている点： 法人独自のサービス評価基準を策定し、毎年、自己評価を実施し、分析・検討している。また、システム管理委員会による組織的なチェックを実施しており、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。		
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
良い点／工夫されている点： 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、職員参画の下、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。		
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
良い点／工夫されている点： 事務分掌表やマニュアル等において管理者の役割と責任について明文化し、運営会議等の機会を捉えて、表明する等して周知を図っている。また、BCP計画(事業継続計画)で災害等の有事の際における役割も明らかにしている。		
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
良い点／工夫されている点： 苑長は様々な機会を捉えて事業運営を取り巻く関係法令に関する法令や制度動向の収集に努め、会議等を通じて職員への周知を図っている。また、法人として、eラーニング研修の中で法令遵守に係る動画配信の受講を通して、職員のコンプライアンス意識の向上に向けた取り組みを行っている。		
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
良い点／工夫されている点： 事業計画の施設運営方針に明記された「～お一人おひとりの思いに寄り添って、ぬくもりのあるくらしづくり～」の具体的な実践のため、苑長は、日常的な業務の中で職員の意見把握に努めるとともに、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。		
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
良い点／工夫されている点： 経営や業務の改善に向けた取り組みについては、法人による組織的な分析・検討の仕組みが確立している。経営成績及び財政状態について、毎月、法人で分析するとともに、ICT化のさらなる推進等、業務の効率化について経営会議等で検討している。		
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
良い点／工夫されている点： 人事の裁量権は法人本部にあるが、施設としての必要な人員、必要とする職種を法人本部に伝えている。また、ウェブを活用した求人や職員の紹介システムの導入等、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めるとともに、チューター制度等のOJTの充実、ジョブリターン制度、資格取得の奨励や相談体制づくり等の定着対策も強化させている。		
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
良い点／工夫されている点： 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、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価の一連のプロセスと連動した総合的な人事管理を行っている。		
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組んでいる。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 職員の有給の消化率や就業状況を定期的にチェックし、有給休暇の積極的な取得への取り組みや出産・育児休暇の充実等、ライフワークバランスに配慮した適切な就業環境作りに努めている。福利厚生については、福利厚生センター、民間社会福祉事業従事者共済会に加入するとともに、健康診断の実施や職員の相談窓口の設置等、充実した福利体制を確立している。		
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
良い点／工夫されている点： 事業計画の中の重点事業として、「～専門性やスキルの向上～」が明記されており、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価という一連のプロセスの仕組みを活用し、職員個々の育成に向けた取り組みを行っている。		
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
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で、人材育成の基本方針について明記しており、外部研修、eラーニング、OJT、自己啓発援助制度、チューター制度等、多彩な研修体制を整備し、計画的な研修を実施している。		
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
良い点／工夫されている点： 新人向けの職員研修やチューター制度の実施、職員一人ひとりの業務に着目したOJT研修、職員の職位に着目した階層別研修、テーマ別研修等を実施し、さらに、eラーニングや自己啓発援助制度を取り入れる等、職員の研修機会を充実させている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れはかなり制限的であるが、その中でも、できる限り受け入れを行っている。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。近年、看護学生の実習受け入れ		

が増加しており、看護師の実習指導者研修についても検討している。
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。	㉠・b・c
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、事業計画、事業報告、財務状況報告等、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。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉠・b・c
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。法人独自の内部監査を実施するとともに、公認会計士（監査法人）の外部監査を受ける等、適正な運営に取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の施設運営方針の中で、「～積極的に地域交流を進め、地域に根ざした施設をめざす～」と明示されており、コロナ禍の影響で、地域交流への取り組みが困難な状況にある中でも、ふるさと福祉村活動を行う等、交流の再開に向けて、地域とのつながりを持続けている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中でボランティアの受け入れについての基本方針を明示し、ボランティア受け入れマニュアルを整備している。今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、受け入れができていないが、例年は、ボランティアを積極的に受け入れている。		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で、地元自治体、公共機関、地域の関係機関・関係団体や地域住民等との連携を明記し、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。	㉑・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、保健センター、地元自治会、民生委員児童委員協議会、老人クラブ等、地域の関係機関・団体との情報交流活動を通して、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・㉑・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で地域への貢献について明記し、地域の福祉ニーズに対応して、ふるさと福祉村の活動、公開講座の実施や地域の福祉避難所としての役割を担う等、公益的な活動を行っている。		
改善できる点／改善方法： 県立施設の使命として、公益的な事業活動がより要請されてくる。出前講座等も検討されているとすることで、今後も、地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、さらなる活動の拡充に向けた取り組みに期待したい。		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の基本方針の中で、「～利用者の権利を守る～」を掲げ、利用者の人格を尊重する観点からサービスを提供している。また、研修や各種会議等の機会を捉えて、職員への周知を図るとともに、		

不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めるべく取り組んでいる。		
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
良い点／工夫されている点： 事業計画の利用者処遇方針の中で、「利用者本位に努め利用者のプライバシーを守り、個人の尊厳を大切にする生活支援を行う。」と明示されている。プライバシーに関するマニュアルを策定し、日常的な生活場面において適切な支援に努めるとともに、各種会議や研修を通じて職員への意識づけに取り組んでいる。		
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
良い点／工夫されている点： 福祉サービスの選択に必要な情報については、パンフレットの作成やホームページでの情報発信等を通じて、施設の概要、サービス内容や施設での生活について、わかりやすく紹介している。また、動画を活用した見学やデイサービスの体験利用なども受け入れをしている。		
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： サービスの開始にあたっては、重要事項説明書やパンフレット等の資料でサービスの内容や利用方法、費用等を説明し、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。ケアプランの変更についても利用者・家族の意向を踏まえて見直しを行い、同意を得て変更している。		
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： ターミナルケアの対応体制を整えているが、病院や他の施設への移行の際には、利用者の状況を情報提供する等連携し、継続性に配慮した対応を行っている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点：		

現在、コロナ禍の影響で活動できていないが、例年、利用者の豊かな生活をめざす委員会による「なんでも相談」を実施している。またＣＳ調査委員会による利用者及び家族への定期的な満足度調査の実施を通してサービスの改善に努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 苦情解決の仕組みが確立しており、重要事項説明書に担当者、責任者や第三者委員等の外部の相談窓口について明記している。また苑内に掲示する等して利用者にわかりやすく周知している。		
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： 日常的な支援の場面で利用者の意見を聞く機会を積極的に作っている。「利用者の豊かな生活をめざす委員会」による相談体制を整備している。また、相談室を設ける等意見を述べやすい環境づくりに努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 対応マニュアルを整備し、寄せられた相談や意見に対しては、会議等を通して、職員間で共有し、迅速な対応に努めている。		
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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 事故防止マニュアル等を整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、ヒヤリハットを収集し、経営委員会で分析し、職員間で共通理解して事故予防に取り組んでいる。		
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
良い点／工夫されている点： 感染症マニュアル等を整備し、感染症研修を実施する等して予防に努めている。看護師が配置され		

ており、発生した場合の迅速な対応体制ができています。今年度は、とりわけ、新型コロナウイルス感染予防対策に力を入れている。		
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
良い点／工夫されている点： 災害マニュアルを整備し、事業継続計画を策定している。防災訓練・昼夜想定避難訓練等を実施し、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。また、地域の福祉避難所として災害時の受け入れ体制を整えている。		
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
良い点／工夫されている点： 事業計画の中で「サービス提供管理要綱を定め、より良いサービスが効果的かつ継続的に見えるよう努める。」と明記し、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。		
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
良い点／工夫されている点： 提供するサービスの実施方法については、各種マニュアルに明記され、利用者の状況に即した支援が提供されている。またその支援の見直しについては、定期的若しくは随時見直す体制ができています。		
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
良い点／工夫されている点： 利用者・家族の意向を踏まえつつ、統一した手順と様式を用いて詳細なアセスメントを行い、把握された支援ニーズや課題を明確にし、サービス担当者会議を開催して支援目標を具体的に明示し、職員間で検討しながら個別支援計画を作成している。		

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。	㉠・b・c
良い点／工夫されている点： 計画の見直しについては、モニタリングを実施して、サービス担当会議にて検討し、関係職種の参加の下、定期的に見直しを行っている。利用者の状況の変化等必要があれば、その都度、見直しを行っている。		
改善できる点／改善方法：		
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
良い点／工夫されている点： 記録様式は統一した様式で、標準化されている。業務のICT化を推進しており、パソコンのネットワークシステムを整備し、記録をデータベース化して職員間で情報を共有化している。		
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
良い点／工夫されている点： 記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、厳重に管理するとともに、個人情報保護マニュアルを整備し、各種会議や研修等を通じて、職員の個人情報保護に関する意識を高めている。		
改善できる点／改善方法：		

(岐阜県立寿楽苑)

評価細目の第三者評価結果（高齢分野）

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本

特養・通所	A①	A-1-(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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 入所時に、本人や家族から暮らしの意向や生活習慣、趣味等を聞き取り、ケアプランや日課に取り入れ、支援している。新聞を読む人、読書や編み物等、利用者一人ひとりが好きなことをしながら過ごしている。また、なかにはタオルやエプロンたたみや床掃除を自ら手伝う利用者もいるとの事である。現在、コロナ禍の影響で、外出や社会参加ができず、ボランティアの受け入れも制限しており、複数の活動メニューも実施困難な状況にある。しかし、そのような中でも、感染対策に万全を期して、コンビニの出張販売で菓子販売を実施したり、ダンゴ屋さんを開いたりする等、施設内でもできることを工夫しながら実施している。また、外出の代わりに車中ドライブに出かける等、生活を楽しくもらえるよう取り組んでいる。利用者の中には、アイパットを使用したり、ユーチューブを楽しむ人たちも出てきて、趣味の幅も広がってきている。			
改善できる点／改善方法：			
訪問	A②	A-1-(1)-①	第三者評価結果
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・B・C
良い点／工夫されている点：			
改善できる点／改善方法：			
養護・軽費	A③	A-1-(1)-①	
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。			
良い点／工夫されている点：			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A④	A-1-(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： 利用者それぞれの担当者が特にコミュニケーションの機会を持つようにしている。難聴がある利用者の場合には、文字盤を使用したり、絵や手振り等のノンバーバルコミュニケーションを活用する等、利用者一人ひとりの状況に合わせて対応している。また、利用者への言葉づかいや接遇について年2			

回、研修を開くとともに、毎月、自己チェック表で対応の振り返りを行ったり、個別のコミュニケーションの方法や支援について、サービス担当者会議やフロア会議で定期的に話し合っている。利用者の立場に立って、話したい事、やりたいこと、やってほしいことについて、自由に話せたり、伝えたりできているだろうか等について、常に意識しながら、コミュニケーションに努めている。

改善できる点／改善方法：

A-1-(2) 権利擁護

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑤	A-1-(2)-①	第三者評価結果
利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 利用者支援の基本方針に権利擁護と生活の質の向上を記載しており、利用者の権利を守り、自己実現を支援する観点から、利用者本位、身体拘束、虐待について重点的に職員教育を実施している。また、法人として虐待防止ガイドラインを設けるとともに、虐待についての項目を職員必携に記している。身体拘束や虐待の内容を研修に取り入れたり、場面ごとの事例集を作成し、虐待についての気づきを促す等して、利用者の権利擁護に取り組んでいる。			
改善できる点／改善方法：			

A-2 環境の整備

A-2-(1) 利用者の快適性への配慮

特養・通所・養護・軽費	A⑥	A-2-(1)-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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： オゾン発生器を備え、換気を行い、温度、湿度、採光にも配慮している。施設内の床と壁には県産の木材を使用しており、落ち着いた雰囲気や温かみを感じられる。廊下も広く、車いすやリフト、介護ロボット等の通行にも妨げることがない。居室にはそれぞれに好みの物を置く等、利用者の生活スタイルに配慮した空間づくりができています。また、日中の過ごし方も利用者の意思を尊重し、そこかしこで思い思いに過ごしている。コロナ禍の影響で直接の面会は制限せざるを得ない状況にあるが、面談用の小部屋を作り、ガラス越し面会を行っている。			
改善できる点／改善方法：			

A-3 生活支援

A-3-(1) 利用者の状況に応じた支援

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑦	A-3-(1)-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
良い点／工夫されている点： 浴室には、一般浴、寝浴、座浴等の浴槽があり、心身の状態に合わせた入浴支援を行っている。また、天井走行リフトが設置されているので、より安全に入浴ができ、職員の負担軽減につながっている。入浴支援は利用者との1対1のコミュニケーションができる機会でもあり、利用者とゆっくり向き合える時間が取れている。利用者の健康状態や意向等に応じて、入浴日を変更したり、清拭や足浴等に変更する等、柔軟に対応している。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑧	A-3-(1)-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
良い点／工夫されている点： ケアプランに基づき、利用者の自立支援に重点を置き、一人ひとりの心身状況に合わせた排せつ支援を行っている。排せつ状況の把握のため、チェック表や記録等で排せつ状況を把握し、プライバシーに配慮しながら、しぐさや訴えにできる限り早い対応を行い、トイレでの排せつができるよう取り組んでいる。また、スムーズな排せつを促すために、乳製品の摂取等の食事改善、水分摂取や適度な運動を行い、トイレでのプライバシーに配慮しながらの排泄の支援を行っている。スカイリフトも設置されており、排せつ支援の負担軽減に役立っている。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑨	A-3-(1)-③	第三者評価結果
移動支援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： 安全に移動しやすいように廊下の幅が広く、手すりも設置され、壁などの角に覆いをし、安全の確保に努めている。利用者の移動能力に合わせて、車いすや歩行器等、多様な用途に応じた福祉機器をそろえている。天井走行リフトが居室に設置され、床走行リフト、介護ロボットも導入する等、介護負担の軽減も図っている。			
改善できる点／改善方法：			

A-3-(2) 食生活

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑩	A-3-(2)-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

良い点／工夫されている点： アンケートを実施し、利用者の意見を汲み上げ、毎月、委託業者も参加した食事検討会を開き、利用者の希望や好みを献立に反映している。また、テイクアウトを頼んだり、手作りおやつで一緒に楽しむ機会を設けている。適温で食事をし、料理に合った食器の使用や盛り付け等の工夫をする等して見た目のおいしさにも心配りしている。利用者の中で好みでないメニューがある場合には、代替の献立を準備したり、また、食堂の座席にも利用者間の関係性を配慮して席を決めている。		
改善できる点／改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑪ A-3-(2)-②	第三者評価結果
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。		Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 利用者の自力で摂取できる範囲、嚥下能力等に合わせて、食事形態、食器類、補助用具を個別に揃えとともに、栄養マネジメントを行う等、きめ細かな支援をしている。また、自分のペースで食べられるように声かけに努めるとともに、嚥下しやすいよう姿勢や座位を考える等、心身の状況に配慮した食事ケアにあたっている。歯科検診を定期的に受診にしているが、その際に唾液と嚥下機能のチェックを行い、嚥下能力を検討して食事形態を決めている。食事時の事故を想定した研修も実施し、緊急時に職員が対応できるよう取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑫ A-3-(2)-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
良い点／工夫されている点： 年1回、歯科検診を全利用者が受けている。また、定期的に歯科医師による訪問治療も受ける事ができ、義歯の治療も行っている。歯科医師、歯科衛生士の指導により、利用者の状態に応じた口腔ケアの方法や支援の留意点等の研修を実施するとともに、指導や助言を受けて口腔状態や咀嚼嚥下機能のチェックを行っている。		
改善できる点／改善方法：		

A-3-(3) 褥瘡発生予防・ケア

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑬ A-3-(3)-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： 褥瘡発生のメカニズム、発生の予防、治療等について職員研修を行うとともに、褥瘡発生予防に関する指針を作成する等の取り組みを行っている。褥瘡を予防するために、定期的な体位交換、福祉用		

具の使用、皮膚の状態の確認、清潔保持、栄養管理等、全般的なケアについて、医師、看護師を含む関係職員が連携した委員会を通じて検討している。

改善できる点／改善方法：

A-3-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑭ A-3-(4)-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： 登録喀痰吸引等事業者として登録し、喀痰吸引と経管栄養について所定の研修を修了した介護福祉士を配置し、家族の同意を得て医師の指示の下、夜間の吸引を含めて実施している。昼間は看護師が主に実施し、夜間等は介護福祉士も対応している。	
改善できる点／改善方法：	

A-3-(5) 機能訓練、介護予防

特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑮ A-3-(5)-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
良い点／工夫されている点： 看護師が中心となり、生活リハビリとして日常生活動作の自立を目指して実施している。残存能力の維持向上を目的とし、自立心を高める声かけや支援の方法を考え、主体的に取り組めるようサービス計画を立て、実施している。福祉事業者の助言を得て、利用者の状況に応じた福祉用具を使用し、介護予防につなげている。また、レクリエーション、趣味活動、行事等を計画し、利用者が楽しみながら訓練を行う事ができるように工夫している。	
改善できる点／改善方法：	

A-3-(6) 認知症ケア

特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑯ A-3-(6)-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
良い点／工夫されている点： 認知症介護基礎研修を順次、職員に受講できるよう計画し、認知症についての理解を深めている。問題行動や周辺症状がある場合、背景や原因を推し量り、気持ちに寄り添うケアを行い、利用者の不安の解消に努め、落ち着いて過ごす事ができるよう支援している。	

改善できる点／改善方法：

A-3-(7) 健康管理、衛生管理

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑰	A-3-(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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 毎日、検温、排せつ状況、睡眠、水分摂取量、食事量等についてデータで管理し、情報共有を行っている。看護師が常駐し、フロア巡回や入浴支援を通じて、利用者の心身状態を把握している。日常的なケアの中で、利用者に異常や変化があれば看護師に報告し、症状によっては受診する等の対応を行っている。定期的な健康診断やインフルエンザ、コロナワクチンの予防接種も実施している。また週2回の内科検診、週1回の歯科検診、月2回の精神科検診等の訪問診察が行われている。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑱	A-3-(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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 看護師は24時間、いつでも連絡可能な体制があり、協力病院の嘱託医とも連携体制ができており、適切な医療が受けられる体制にある。緊急時の対応マニュアルも整備され、急変時の対応についての研修も行っている。			
改善できる点／改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑲	A-3-(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。			Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 感染症対応マニュアルを整備している。年2回、感染症と食中毒についての研修を計画し、研修委員会が予防や対応について実技を含めた研修を実施している。職員のインフルエンザ接種も実施し、予防具(マスク、プラスチック手袋等)の着用を徹底し、検温、健康チェックを行う等、健康管理も徹底して行っている。			
改善できる点／改善方法：			

A-3-(8) 終末期の対応

特養・訪問・養護・軽費	A⑳	A-3-(8)-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、取組を行っている。			Ⓐ・B・C

良い点／工夫されている点：

利用者・家族に対して、終末期の介護のあり方や看取りケアの方針等について契約時に説明し、意向を把握するとともに、重篤化した場合には、その都度説明を行い、意向を再確認している。看取りケアにあたっては、医師や看護師と24時間の連携体制を取りつつ、利用者・家族の気持ちに寄り添った支援に努めている。看取りケア後の職員の精神的なケアを行うとともに、終末期ケアについての研修会も実施している。

改善できる点／改善方法：

A-4 家族等との連携

A-4-（1）家族等との連携

特養・通所・訪問・養護・軽費 A② A-4-（1）-①	第三者評価結果
利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	A ・B・C
良い点／工夫されている点： 利用者と家族のつながりの継続を大切に、季節ごとの衣服交換の時期等、機会を捉えて、家族の来所を促している。また定期的にケアプランや便り等を通じて、利用者や園の様子を伝えるとともに、利用者の体調不良や急変時の連絡を適切に行っている。現在、コロナ禍の影響により面会が困難な状況にあるが、その中でも感染予防に配慮したガラス越しの面会室を作り、できるだけ面会できるよう支援している。	
改善できる点／改善方法：	

A-5 サービス提供体制

A-5-（1）安定的・継続的なサービス提供体制

訪問 A② A-5-（1）-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、取組を行っている。	A・B・C
良い点／工夫されている点：	
改善できる点／改善方法：	