

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。	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： 理念や基本方針を、弱視の利用者向けに拡大したものを事業所内に掲示しているが、全盲の利用者には職員の説明のみのため、点字等を使用した説明資料を作成するなど、利用者全員がより理解しやすいような工夫が望まれる。	

I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等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現状や動向等を把握している。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、利用者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： 共通4項目と施設独自の4項目から構成される中長期計画を組織決定し、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。また、中長期計画は「中・長期構想検討委員会」で検証し、必要に応じて見直しすることとしている。また、これに基づく「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。	a
7	② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	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： 業務計画の主な内容について利用者会等で説明しているが、点字等を取り入れた資料を作成するなど、利用者がより理解しやすい工夫が望まれる。	

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を業務計画等に記載し、職員会議で周知され管理者不在時における権限委任等についても明記されている。また、コンプライアンス研修会を開催し、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、認知症や精神疾患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、職員採用に関しては、採用工程表にもとづき計画的に行われている。	
	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： 職員の就業状況は、自己申告書や勤怠管理ソフトなどで把握され、心身の健康状態についても定期健康診断やストレスチェックによる把握に努め、産業カウンセラーによるカウンセリングが受けられる仕組みを整えている。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、職員一人ひとりが目標を設定し、上司による年間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が確保され、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行われていないため、定期的な評価と必要に応じた見直しが望まれる。	

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。	a
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町内会等へ配布している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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を、地域貢献活動委員会で整理し、明文化している。また、活用できる社会資源や地域の情報に関する「地域マップ」を作成し、施設内に掲示している。ボランティアの受入れに関する基本姿勢を明文化し、学校における福祉体験など福祉教育に積極的に協力している。	
	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。また、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うとともに、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： ふく福サポート事業や生活困窮者就労訓練事業を実施し、法人の持つ専門的機能を地域福祉に還元している。災害時には福祉避難所としての対象となる地域住民を受入れることとしている。また、民生委員・児童委員との定期的な会議を実施し、地域の福祉ニーズの把握に努め、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： 利用者のプライバシー保護、虐待防止等の権利擁護について「プライバシー保護マニュアル」等を整備している。また、利用者を尊重した福祉サービスの提供に向けた、「倫理研修」、「虐待防止研修」を実施し、職員の理解を図っている。	
	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。	b
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： 特になし。	
	改善できる点/改善方法： 意思決定が困難な利用者について、利用者自身による意思決定に向けた支援方法などの仕組みづくりが望まれる。	

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き支援状況の改善が行われている。	
	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： 感染症委員会を定期的開催し、感染マニュアルの確認、感染症シュミレーションを行いながら職員に予防・対応策の周知徹底している。また、適宜施設ラウンド（自主点検）を行い、現場の感染対策の見直しを行っている。	
	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。	a
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： 提供する福祉サービスの標準的な実施方法を明文化しているが、その内容について見直しを行う仕組みが確立していないため、これを検証し、必要に応じた見直しをする仕組みづくりが望まれる。	

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。	-
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。	-
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。	b
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: 利用者の状態に応じ、小人数でのケアを行う取組みをしており、利用者一人ひとりの笑顔を引き出す取組みとして「笑顔プロジェクト」をはじめ、利用者の個別性に着目したケアを行っている。	
	改善できる点/改善方法: 障害程度等により地域へ移行することが困難であることから仕組みとしては構築していないが、今後、利用者の意向があった場合に備え、地域移行のルール化が望まれる。また、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の、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、身体拘束に関する研修を実施している。また、定期的に各職員が虐待防止のセルフチェックを行い、その結果を職員間で共有している。	
	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: 特になし。	
	改善できる点/改善方法: 事業所全体として、利用者の意向等をくみ上げる仕組みを確立するに至っていない。利用者の意向把握のために面談の機会を設けるなど、組織として取り組んでいくことが望まれる。	

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・移動について「介護マニュアル」を作成し、個別の支援の状況について詳細にケース記録に記録するとともに、連絡ノート等で情報共有をしている。また、特に移動支援については理学療法士と相談し、居室での動線を利用者と共に確認するなど個別の対応を行っている。	
	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。日常の食事の様子を歯科衛生士等が確認し、利用者の食事形態を決めている。また、歯科衛生士は、定期的に事業所に来所し、利用者の様子を観察したり職員へのアドバイスを行っている。	
	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: 褥瘡予防に関して「褥瘡対応マニュアル」を整備している。現在、褥瘡のある利用者はいないが、多職種が連携したケア会議やカンファレンスで検討し、褥瘡ケアへの対応を行っている。	
	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： 特になし。	

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： 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、効果的な機能訓練や介護予防のプログラムを立てて実施している。	
	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： 利用者の状況を丁寧にアセスメントし、日常生活の様子や行動・心理症状（BPSD）の程度を事業所独自のレベル分けをして数値化している。また、状態に変化がある利用者は、多職種とのケア会議において検討され、必要があれば医療機関への受診等の対応を行っている。	
	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。また、職員に対し高齢者の病気や副作用について等の研修を実施している。	
	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・養護・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。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 毎年、利用者全員と個別面談を行い、終末期の意思確認を行っている。また、体調の変化があった時は、主治医を含め本人や家族と意向確認のカンファレンスを持ち、方針の確認を行っている。	
	改善できる点/改善方法： 終末期のケア担当者（介護職員や看護師）には、看取りケアに関わった際の振り返りを行っているが、グリーフケアの視点による話し合いの場などの体制づくりが望まれる。	

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。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 利用者家族に対し、広報誌や近況報告のメッセージカードを送付している。また、コロナ感染症防止のためウェブ面会やガラス越しでの面会を行っている。	
	改善できる点/改善方法： 諸事情により郵送物の送付等を希望しない家族に対しても、利用者とその家族の関係性を考慮したうえで、利用状況の報告や相談の機会を設けるなどの利用者家族へのアプローチの検討が望まれる。	