

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>昨年度、これまでの理念を見直し、質の高い医療、福祉、保健、子育てサービスを提供し、利用者をはじめ、家族、職員など関わる全ての人が、いきいきと安心して暮らせる地域社会の実現をめざし、分かり易い表現で『みんなを笑顔に』を新理念に掲げ、理事長が全事業所を回り職員に周知徹底を図っている。理念と基本方針は各フロアに掲示され、全職員が理念・基本方針カードをネームプレートに携帯している。また、理念と基本方針だけに特化した小冊子も作成され、配布されている。ホームページにも記載されている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</p> <p>職員配布の理念と基本方針の小冊子は、法人の姿勢が分かり易いものになっており、利用者や家族等にも活用されることをお勧めしたい。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎月、多職種が参加の運営会議で経営の実態把握ならびに分析が建設的に行われている。現在、経済状況のニーズを見据えた「地域包括ケアシステム構築研修」が全6回シリーズで実施中にある。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>運営会議で協議した内容は次月の運営にいかされている。また毎月、管理会計会議で収支の状況を分析し、改善に繋げている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点/工夫されている点： 法人全体を4地域に分けたエリア制を導入し、地域でのニーズや課題を明確にしている。その上で、今年度から5年間の中長期事業計画を策定している。</p> <p>改善できる点/改善方法：</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
<p>良い点/工夫されている点： 法人全体の中長期事業計画に基づき、採用計画・育成計画・研修計画と項目を揚げ、そのテーマに沿った具体的内容になっている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</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
<p>良い点/工夫されている点： 前年度の実績を踏まえて、今年度の事業所方針管理書と収支の管理会計書を作成している。来年度の制度改訂を踏まえ事業所として行うべき内容を検討して策定されている。毎月の運営会議、ユニットリーダー会で説明し、周知されている。リーダーから職員へと職員会議で周知を図り、職員一人ひとりの事業への取組へのモチベーションに繋げている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</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
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画の内容を示した事業所方針管理書が、利用者や家族等が見る掲示板に貼られ周知が図られている。家族会が開催され、その際、事業内容や計画について説明が行われた。また毎月請求書を郵送する際には、運営状況、計画等の書類を同封しており、来訪の機会が少ない家族に対しても、施設内の情報が円滑に伝達される仕組みがある。</p> <p>改善できる点/改善方法： 掲示板での周知が分かりづらい。掲示方法を工夫されたい。</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
<p>良い点/工夫されている点： 統括リーダー級以上が法人内部監査チームのメンバーとなり、定期的に内部監査が行われる仕組みがあり、福祉サービスの充実が組織的に定期的に行われている。多職種による監査メンバーの監査視点はサービスの質の向</p>		

上に確かなものにし、法人全体のレベルの底上げになっている。		
改善できる点／改善方法： 今回、県が定めた評価基準に基づいた第三者評価の受審が初めてとなる。今後も定期的な継続受審に期待したい。		
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
良い点／工夫されている点： 法人内部監査チームによる調査とその評価結果の報告書が作成され、期限を区切って改善を図る仕組みがある。改善課題は職員間で共有し、PDCAの展開で取組が機能している。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 運営規定やホームページ上で、施設長として事業所の目指す姿勢を表明している。有事における事業継続計画や危機管理対策要綱が整備されており、管理者としての役割が明確化されている。不在時の対応も職員が理解をしている。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 新任研修や現任研修で、関連法令関係の講義が行われている。また、職員研修で、コンプライアンス、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等遵守すべき法令の周知に努めている。制度の関係法令等に関しては、情報収集に努め、職員会議で周知させている。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 施設長は、長年、法人の医療現場で従事し、4年前に福祉現場に異動となり、医療と福祉の現場経験から各専門職が連携することで質の高いサービスが提供できことを実感し、そのための実践を常に意識している。サービスの質の向上のため、年2回法人のE-WORKシステムを活用して評価を各職種で行うなど、意欲を持って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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>運営会議を通じて設定された目標に基づき、経営状況の分析や利用者の状況の確認、必要なサービスの検討を行い決定事項や改善案はリーダー会を通して職員周知に努め、業務の実効性を確実なものにしている。法人運営の託児所があり、職員一人ひとりのワークライフバランスに配慮し、職員が働きやすい環境を常に意識している。内部監査チームの一員となっており、他事業所の運営管理が客観視でき、管理者指導に活かしている。</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
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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員個々のレベルに合わせ、各ユニットリーダーによる指導体制がある。プリセプター制度も導入している。法人で介護福祉士受験対策講座を実施し、介護福祉士の取得を後押ししている。また、介護マイスター、アセッサー導入、ケアマネ受験対策講座等を設け、経験や実践能力に応じた研修計画が確立し、人材育成に力を入れている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の人事考課要綱の人事規程に基づき、職員の専門性、職務遂行能力、成果、貢献度等を評価している。職員は、キャリアパス段階によるキャリアレベルや給与ピッチを確認でき、専門性を高めることで、報酬にも反映される仕組みは職員のモチベーションにもつながっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員研修旅行、法人内医療機関受診、定期的な健康診断、託児所費用の補助等の福利厚生が充実している。労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリストを配布し、実施している。配慮の必要な職員には施設長が面談する仕組みや心の相談窓口もある。また、希望休や研修参加に配慮した勤務表で、働きやすい職場づくりに取組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員一人ひとりがチャレンジシートで自己目標を設定し、その目標達成度がリーダー面接で確認する仕組みが</p>		

あり、職員の育成が適切に行われている。法人内での異動があってもE-WORKシステムで職員の質が段階的に向上していける体制が確立している。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 法人の中長期計画と施設の方針管理規定書による職員育成がリンクしており、それが職員のチャレンジシートと研修計画に反映されており、組織的な教育・研修体制の下、実施されている。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 職員一人ひとりが必要な専門技術や資格等を理解し、職員のレベルに応じた研修の機会が確保されている。研修費用の法人負担や参加しやすい職場環境が確保されている。研修内容によっては伝達講師を務め、研修を活かしている。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 介護職、看護職、栄養士等、多職種の実習を受け入れている。実習プログラムは依頼先の実習担当者と打ち合わせて、学校の意向、学年よっての違い等を考慮し、専門職育成に必要な内容になるよう連携を密にし、実習を実施している。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 法人として、過去数年間の事業報告・収支決算予算がホームページ上で開示されている。厚労省のモデル事業や県委託事業等の受任を積極的に努めており、受任には、法人の事業内容や財務等の書類提出が伴い、情報を適切に公開していることにつながっている。		
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。	A
良い点／工夫されている点： 経営規程で事務・経理・取引等に関する職務分掌と権限・責任が明確にされている。経営コンサルタントの導入や公認会計士による経営改善で、質の高い適切な経営運営の取組が行われている。		

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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>建屋内に地域交流スペースがあり、地域ボランティアの協力を得ながら、月1回喫茶を開催し、施設利用者とデイサービス利用者、小規模多機能型サービス利用者、地域の人との交流の場所となっている。公園清掃・防災訓練・市民大運動会・地域の祭り等に利用者、職員が参加し交流を図っている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ボランティア等の受け入れに関する手順書があり、ボランティアへの事前説明、注意事項等がマニュアル化されている。年1回ボランティアの感謝のつどいが開催され、法人をよりよく理解してもらう機会としている。</p>		
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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者が活用できる社会資源を明示した資料が作成されている。日常生活圏域協議体事業地域ケア会議、介護・福祉・医療事業所連絡協議会に参加し、関係機関等と連携を図っている。地域包括のケアマネジャー等と連携し、認知症カフェの立ち上げを検討している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
関係機関と連携し、認知症カフェの開催の実現に期待したい。		
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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域にある愛宕住宅の住民向けに法人の栄養教室、健康チェックの取組を行っている。地域が高齢化してきている中、地域行事に若い職員が積極的に参加し、地域の活性化に貢献している。法人の各事業所の合同成果発表会には利用者家族や地域の人、関係団体等を招待し、取組を紹介することで地域福祉の向上につなげている。</p>		
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
良い点／工夫されている点：		

地域の祭りや月2回の地域清掃、防災訓練に参加している。ふるさと福祉村が出している地域振興券を、職員 の誕生祝いや勤続祝いに配布することで地域貢献につなげている。
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。	A
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者尊重の姿勢は、理念に基づいた事業所方針の策定と、職員個々の目標設定を一体のものとして取り組ん でいる。倫理綱領があり、身体拘束廃止、高齢者虐待防止委員会が勉強会を開催し、全部署へ周知徹底が図られ ている。サービス実施の手順書には、どのような時、どのような対応をするか写真や図も取り入れた分かり易い 内容になっており、職員の共通理解と実践を確実なものにしている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>居室は全室個室であり、居室内のトイレ配置や自分だけの時間を過ごすことが出来、プライバシーに配慮され た環境が提供されている。入浴介助は利用者の希望に添って同性介助にしている。</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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>ホームページで法人の情報を積極的に提供している。パンフレットにはサービス利用料が詳細に記載され、選択 の情報提供になっており、そのパンフレットを行政や関係機関に配布している。見学希望は常に対応し記録して いる。総合パンフレットで法人全体のサービス情報が入手できるものになっている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p> <p>施設紹介のパンフレットにも、理念の掲載と、随時見学可能な情報や問い合わせ先が明示されていることが望 ましい。</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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>サービス開始時には、契約書、重要事項説明書に加え、施設利用のための説明書があり、家族等に分かり易く 説明をしている。必要に応じて成年後見制度の活用や代筆にて同意を得る仕組みが明示してある。</p> <p>改善できる点/改善方法：</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	A

	社サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入所時のフェイスシートの内容が充実している。病院からの入所はサマリー等で情報共有し、ケアの継続のために看護師が訪問するなど多職種連携が実践されている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員接遇についての満足度調査が行われており、利用者の思いや意向を把握し、サービスの向上に努めている。今回の第三者評価利用者アンケートから、職員の笑顔や対応が良いとの記載が多く、理念である「みんなに笑顔」が職員に浸透していることとして評価できる。不定期であるが家族会が開催され、家族等のニーズに沿ったテーマになるよう取組んでいる。また、嗜好調査を実施し、その結果は各ユニット掲示板で公表されている。</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。	B
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>苦情解決の体制が整備されており、1階廊下の掲示板に苦情解決について掲示されている。意見箱は匿名扱いと名前入りの双方に対応している。該当する家族が明らか場合は、苦情報告書できちんと回答し、意見箱の内容については家族に配慮したうえで公表している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
意見箱は機能しているが、施設に足を運べない家族等のために苦情解決のしくみは必要であるが、今回の家族アンケートでは職員以外の第三者委員で苦情対応をしてほしいことを知らないとの回答が多々あり、苦情解決体制の周知の工夫に期待したい。		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>意見箱は各フロアの分かり易い場所にあり、かつ自由に投函できる環境に設置されている。談話スペースや相談室が設けられている。家族等が来訪時には、職員が明るく挨拶して声掛けするなどの姿勢に努めており、職員接遇の良さが家族からの相談や思いが言い易い環境を作っている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>意見箱に寄せられた家族からの意見には迅速に対応し、その内容、対応のプロセス等を公表し、該当する家族が分かっている場合は、苦情報告書できちんと回答し、記録として残している。手順書に相談マニュアルが整備され、組織として迅速な対応が行われている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点： リスクマネジメント委員会が設置されており、手順書に対応マニュアルがある。事例は部署内及び委員会で検討し、再発防止策を講じている。年2回リスクマネジメント研修を行い、備品に関しては管理簿で管理し定期点検が行われている。</p> <p>改善できる点／改善方法： 服薬に関する対応での事故報告記録があり、家族にも報告されてはいるが、配薬の確認を確実にする仕組みで家族の安心感につながる取組に期待したい。</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
<p>良い点／工夫されている点： 医療感染委員会が設置され研修が開催されている。感染症の管理体制や対応マニュアルがある。ノロウイルス対応キットを常備し、疑わしき時も含めて迅速な対応体制が出来ている。来訪者には手指消毒やインフルエンザの時期にはマスク着装を呼びかけ感染症対応に努めている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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やっている。	A
<p>良い点／工夫されている点： 年2回、消防署と連携し防災訓練が実施されている。避難ルートは全部署に掲示され職員に周知されている。法人の備蓄リストには食糧、飲料、日常生活用品等の充実した品目と量が明記され備蓄品が整備されている。避難訓練は建屋全体で実施し、地域の公園を避難場所としている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</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。	A
<p>良い点／工夫されている点： 手順書、マニュアル、研修等で標準的ケアが周知徹底され、実施されている。体位交換が必要な人の交換方法が写真入りパネルで表示され、ベッドサイドに取り付けてあり、標準的ケアにつなげている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 標準的ケアを基本に、個別のニーズに沿ったケア計画を作成し、実施、評価の仕組みができています。おむつ取扱い業者の協力を得て、利用者一人ひとりのおむつの当て方を見直し、適切な使用方法で利用者の不快感の解消とコスト削減に反映された。</p> <p>改善できる点／改善方法：</p>		
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。	A
<p>良い点／工夫されている点： 施設ケアマネジャーが責任者となり、関係する職種でアセスメントを行っている。利用者のニーズ、意向を把握し、計画書に明示している。カンファレンスは多職種で行い、個別支援計画が適切に策定されている。</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
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の状態変化時や入退院時は、ケア計画の見直しが手順で定められている。個別支援計画はPDCAのサイクルを手順化し、多職種で行っている。職員が利用者の変化に気づいた時、すぐに書き込めることを励行し、支援計画の見直しに活かしている。電子カルテの活用でニーズの把握から実施状況など速やかに確認でき、全職員への周知にも役立っている。</p>		
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。	A
<p>良い点／工夫されている点： 個別支援計画の実施状況は電子カルテを使用し、記録を統一したものにしている。手書きの申し送りノートもあり、排泄、着替え、体位交換などが記録されている。入所時の利用者には最低でも3日間、1時間毎の記録で、24時間行動確認記録を取っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 電子カルテ情報の取り扱いが、非常勤職員によっては制限がある管理体制は評価できるが、職員間での情報の共有に支障とならない配慮や、システム障害が起きた時等の情報の共有化の仕組みも想定されることが望ましい。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点： 個人情報保護規定が定められており、責任者も明確になっている。職員には個人情報保護と情報開示についての研修を適宜開催し、教育と周知が図られている。職員は常に個人情報の取り扱いに注意を払い、電子カルテの操作はパスワード設定でセキュリティー対応がなされている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

(別紙)

評価細目の第三者評価結果（高齢分野） ナーシングケア加納

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
良い点／工夫されている点： ユニットケアの利点を活かし、きめ細かいサービスの提供で利用者一人ひとりのライフスタイルを尊重し、着替えのタイミングや入浴時間等、本人の意思や希望に沿った支援となっている。把握している利用者の現存能力を日常生活の中で引き出し、少しでも維持向上できるよう多職種が連携し、支援計画に反映させている。美容室の設置があり、利用者に喜ばれている。	
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。	A
良い点／工夫されている点： 言葉による拘束は、どのような言葉が該当するのかを職員研修を通して理解し、無意識に発することのないよう職員間で促している。意思疎通が困難な利用者にはその人の表情や行動等から思いをくみ取り、支援に活かしている。視覚障害者には手引き誘導や行為一つひとつ丁寧に説明しながらコミュニケーションを図っている。入浴時は利用者とゆっくり向き合うことで、その人の思いを把握できる場となっている。	
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。	A
良い点／工夫されている点： 個浴と機械浴を備え、利用者の心身状態に応じ、支援計画に沿った入浴方法で提供されている。入浴前にはバイタルチェックが行われ、入浴介助マニュアルに基づき、利用者の尊厳や安全面に配慮した入浴支援となっている。家族が用意した好みの洗髪用品の使用や洗身手順等本人の希望を尊重している。	

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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>排泄チェック表を活用し、その人の排泄リズムでトイレ誘導を行い改善に繋げた事例がある。トイレには右バー・左バー・前バーの3点が設置されており、利用者の常態に合わせたバーの使い方が出来、排泄の自立に努めている。オムツ交換時には毎回陰部清拭を行っている。利用者に適したオムツの当て方や用品が提供され、漏れがなくなり、利用者の不快感が解消された。職員が居室のトイレの掃除を行い、清潔保持に努めている。</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。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>リクライニング車椅子に座りっぱなしにすることなく、定期的に介助車椅子への移乗を繰り返しながら機能訓練につなげている。福祉用具の点検が常時行われており、利用者に合ったものが準備されている。利用者が安全に移動できるよう、物品の整理整頓が行き届いている。</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
褥瘡の発防止防を行っている。	A
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>個別のポジショニング表が作成されており、写真で位置を明確にした実施方法は分かり易く、どの職員でも同じ支援の提供になっている。体位変換表を活用し、定期的な体位や姿勢の変換で除圧に努めている。栄養ケアマネジメントも実施され、適切な栄養ケアが行われ、口腔ケアとも連動している。</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。	A

良い点／工夫されている点：
嗜好調査を行い、その結果を献立に反映させている。月1回行事食を取り入れ、食の楽しみを増やしている。毎日のおやつは3種類からの選択制になっている。各ユニットで御飯と汁物は用意し、副食は配食されたものを温め、食器も料理に合ったものを使い、見た目にも配慮して盛り付けている。昼食時には管理栄養士が各ユニットを巡回し、利用者の食事の様子や意見を聞き、栄養マネジメントに活かしている。

改善できる点／改善方法：
選択食の幅を広げたり、バイキング食を取り入れるなどして、食事の楽しみを増やす取組みに期待したい。

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

良い点／工夫されている点：
利用者の嚥下状態に合わせた食事形態で食事が提供されている。車椅子から食卓椅子に移乗したり、フットサポートから両足を降ろす介助で、嚥下しやすい座位保持に配慮している。胃瘻の利用者にも蜂蜜や果汁等を唇にのせ、味わうことを楽しんでもらう工夫をしている。

改善できる点／改善方法：

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。	A

良い点／工夫されている点：
口腔ケアアセスメントに基づいて利用者一人ひとりの口腔衛生管理が行われている。訪問歯科診療による義歯の調整や作り直しも出来、歯科医、歯科衛生士からの指導で口腔状態のチェックを行っている。法人独自の口腔ケアマスター研修が毎月実施されており、職員が口腔ケアの重要性を認識している。食事前の口腔体操やアイスマッサージも熱心に取り組んでいる。

改善できる点／改善方法：

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

良い点／工夫されている点：
終末期ケアのマニュアルが作成されており、対応についての手順が明確化されている。個別の看取り計画を作成し、最期までその人らしさを大切にした支援をしている。利用者の段階的状态変化には看護師と密な連携で、介護職員の不安の軽減を図って

いる。年2回の研修で看取りを行った職員のメンタルケアを行っている。家族の希望する訪問時間や泊りを受け入れている。

改善できる点/改善方法：

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
良い点/工夫されている点： 24時間行動確認記録を3日以上記録し、利用者の行動パターンを把握してその人の状態に理解した介護を行っている。	
改善できる点/改善方法：	
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。	A
良い点/工夫されている点： 居室のベッドをできるだけ低くし、夜間はベッド周辺にマットを敷く工夫で、事故防止につなげ安全な生活環境に配慮している。	
改善できる点/改善方法：	

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
良い点/工夫されている点： あん摩マッサージ指圧師資格保有の職員が機能訓練に携わり、具体的目標を立てた訓練が行われている。排泄時の立ち上がり動作を利用して下肢筋力を鍛える工夫をするなど、毎日の生活の中にリハビリを取り入れている。	
改善できる点/改善方法：	

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。	B

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎日、おやつの前の時間を利用して、下肢筋力体操を励行している。インフルエンザ予防接種を受けてもらっている。配薬は、看護師と介護職員でダブルチェックされ、薬袋に分かり易く表示し声を出して確認している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>徹底した誤薬防止の取組みが望まれる。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者のバイタルサイン、顔色、表情等で少しでも変化があれば看護師と連携し、迅速な対応を図っている。同法人の病院、クリニックとは電子カルテで情報共有できる医療体制が確立している。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>医療感染委員会で感染症や食中毒に対する予防対策、手順の研修を実施し、職員に周知徹底されている。汚物処理のグッズや消毒液は常備されており、手順に従い迅速に対応できるようにしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>建屋の玄関やフロア入口に格調ある調度品を配置し、共有場所の壁は張物を最小限にして落ち着いた雰囲気でもごせる環境づくりになっている。共有場所から少し離れた位置に談話スペースが設けられている。外部に委託して備品の定期点検を行ない、備品管理簿も整備されている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

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
良い点／工夫されている点： 家族の面会時に、利用者の状況を報告し、意見・要望を聞いている。意見箱に出された要望や苦情等には一つひとつ丁寧な回答で返している。	
改善できる点／改善方法：	