

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>法人の理念を「私たちの目指すもの」との表記でその目的を明確にし、パンフレットやホームページ等広報媒体の随所に掲げ広く一般に向けて周知している。また、法人の理念を基盤として訪問介護サービスに特化した事業所独自の理念を掲げている。いずれの理念も入社時に配布される基本マニュアル集の冒頭に綴じ込んで職員への定着を促し、毎年度初頭の職員会議兼勉強会のテーマに取り上げて全職員に対し振り返りの機会を設けている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>事業所独自の理念を利用者やその家族等への周知に期待したい。</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>毎月行われる法人会議への参加により法人全体並びに事業所の経営状況を把握し、同じく毎月開催する事業所の職員会議で情報を共有している。福祉業界の動向や地域福祉の現状は地域の関係機関の会議・研修への参加、法人内会議やグループ企業である養成校から情報収集している。高層マンション内の事業所という環境から突発的な事象にも的確な情報把握が可能であり、迅速に対応することによって近隣との関係性を良好に保っている。</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>事業所はステーション別に月毎の事業実績をデータ化し、法人と共有している。年に2回ある法人経営会議で顧問税理士・顧問弁護士等の専門職へ相談、指導を仰いでいる。法人及び事業所の現状や目標は職員会議を通じて職員と共有している。</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。	b
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>大項目として10年後の目標を明文化し、その実現に向けた中項目と更に内容を細分化した小項目を設定している。項目は業務効率化・処遇改善・人材育成・人材確保・新事業展開など多岐に亘っており、事業所運営を多角的に分析し理念と方針に沿った計画を策定している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>できれば中長期計画及び収支計画の立案は、複数年度分の計画を図式等で可視化させ、進捗状況が一目瞭然になる計画立案の工夫に期待したい。</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：</p> <p>中長期で掲げた課題を基に、売上目標や職員の採用目標などを明確に数値化し着実な実現に向けた取り組みが具体的に明記されている。単年度計画は職員会議を通じ全職員に情報共有し、事業所内のパソコンでいつでも閲覧可能となっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>岐阜と長良ステーションは同事業所であり、双方の運営状況を知るには、単年度事業計画の様式を統一した方が分かり易い事を提案したい。</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：</p> <p>月次の実施結果をデータ化し、法人会議や職員会議等の場で実践の経緯を含めあらゆる視点から分析し課題の対策検討を行っている。単年度報告は集積データを数値化し、グラフ等を多用することにより評価や次年度以降へ向けた課題を視覚的にわかりやすく示している。</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。	b
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>社内の規程（情報開示規程）に基づき開示する。</p>		

改善できる点／改善方法： 利用者、家族等も運営に関わる利害関係者の一員であるとの理解を持ち、既存の配布物を利用するなど、利用者やその家族に向けた事業計画の概要等情報提供の工夫に期待したい。

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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 全営業所を通じて様々な課題改善や事業推進に向けた17委員会が構成されており、法人代表以下職員の大多数がその運営に参画している。営業所単位でのPDCAサイクルの実践の他、社内他営業所による内部監査が年1回実施され、現場・資料・職員個々のスキル等の評価を受けている。</p> <p>改善できる点／改善方法： 第三者評価受審による外部評価の継続に期待したい。</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
<p>良い点／工夫されている点： 評価結果を分析し課題によって担当部署が適切な対応を講じている。単年度で解決困難な課題は法人会議を経て中長期計画に反映させ着実な実践と改善を図っている。</p> <p>改善できる点／改善方法： 評価結果からの分析・計画・実施・再評価の経緯を可視化して把握し易い工夫に期待したい。</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
<p>良い点／工夫されている点： 法人全体の会社組織図を3部で構成し、法人・事業所共に管理者の立ち位置と役割を視覚的に示している。管理者は事業所内2箇所のステーション双方を頻回に巡回し事業の進捗の把握に努める</p>		

<p>と共に、職員への的確な指導や励まし、節度と配慮を持った意見交換を通じてより深い信頼関係構築を実践している。事業所内では「気づきメモ」「にっこりメモ」「夢プラン」など職員相互のコミュニケーションと情報共有を兼ねた独自ツールを採用し、職員の孤立防止や誰もが意見を述べやすい職場環境づくりに努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 管理者の職務分掌を一覧にまとめ職員と共有する方法を提案したい。</p>		
11	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 各機関で実施している会議や研修に毎回参加し最新の情報を入手している。毎年度「倫理」「理念」「法令遵守」「プライバシー保護」の職員勉強会へ全職員参加を義務付けており、職員シフトを考慮して1テーマにつき月4回の開催を実施している。重要事項説明書にはサービスに対する苦情・相談先として事業所の担当者、行政機関及び近隣市町村の介護保険担当連絡先を列挙している。</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	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 事業所は、短時間巡回訪問サービスの採用・ITCを利用した業務の効率化など、理念に沿った事業展開と基本方針に則った業務遂行により事業所全体の福祉サービスの改善を果たしている。所長は、これらの事業の健全な継続運営を目指し、職員と共に質の高い介護福祉サービスの安定供給に尽力している。新たな試みとして近隣の法人内他事業所との協働による介護保険外の有償サービスの提供に着手し、他職種連携会議などを通じて連携体制の構築を進めるなど地域福祉の向上を目指し意欲的に参画している。また、職員が自分たちのサービス提供の質のレベルを自覚し、自信と誇りを持って意欲的に取組めるよう他事業所を知る機会を企画している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
13	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 所長は法人役員及び他営業所の所長も兼任しており、その職務柄から行政・関係機関や地域・各種取引事業所など外部とのあらゆる接点で得た様々な情報を法人及び事業所と共有し、経営や業務の改善に繋いでいる。全営業所を通じて構成される各委員会に職員個々の特性を鑑みた人員配置を</p>		

行い、法の理念・基本方針に沿った様々な事業展開に寄与している。
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>中長期計画の項目に人材確保・人材育成・職場環境の改善を掲げ、法人会議での審議を鑑みつつ単年度計画で実現に向け具体的に策定している。採用情報はハローワークでの求人、公式ホームページやSNSを利用する他、当事業所の離職者が戻ってくるケースも快く受け入れている。他事業所を経験して当事業所の良さを再認識したというリターン職員もいる。</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>労務規程は職員用基本マニュアル集に綴じ、新人職員個々に配布しいつでも確認可能となっている。グループ企業の養成校で初任者研修や職員個々の勤続年数と熟練度に応じたキャリアアップ研修が整備され、資格取得希望者には助成制度の活用を推奨している。所長は「人育ては3年、組織は5年」との思いで人材育成に向き合い、毎年2回実施する職員の個別面談で、3年後になりたい自分の姿をイメージさせ、方針・研修・環境等の希望や振り返りの聞き取りを行なった上で、職員の意向に沿ったライフプランとキャリアアップとのマッチングの支援とその実現に向けた就労環境の整備を図っている。</p> <p>改善できる点／改善方法：</p> <p>職員個々のキャリアパスをデータ化・図表化し、ライフプランやワーク・ライフ・バランスを考慮したキャリアアップ計画や受講項目等を可視化・データ化して一元管理する工夫があると良い。</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>就労規程に勤務時間、有給休暇、育児休業、介護休業等の取得が明記されている。休憩室に相談事の投書箱の設置や、毎月初日に ICT 機能を利用したストレスチェックで職員の心身の健康とリスクの早期発見策を実施している。短時間巡回訪問サービスと業務管理 ICT の導入による業務改善と効率化の実現と成果が評価され、県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業に認定されて</p>		

<p>いる。仕事と家庭の両立や定年後も働き続けることが可能な働きやすい職場の確保により、現在も定着率の高さと離職者の減少を維持している。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>キャリアアップ制度は勤続年数や熟練等の職員個々のレベルに応じた細やかな断層的個人研修が用意されている。毎年2回の個人面談を実施し、目標の共有に加え進捗状況や計画について職員個々が主体となり調整を行っている。個人評価シートに記入の勉強会・研修会の受講実績・報告に対し、所長と管理者は職員のパーソナリティを考慮し適切な助言・指導で職員のモチベーション維持と上昇意欲の成就を支援している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>グループ企業の養成校と事業所との相互協力体制が構築されており、介護職員初任者研修で事業所職員が講師を務める一方、福祉業界の最新情報や外部研修情報を享受している。得られた情報を基に、職員個々のレベルに応じたキャリアアップ研修、職員の自主企画勉強会、全営業所参加の社内事例検討会、外部講師を迎えての特別講演会、介護技術未熟者に向けた勉強会など多彩な学びの機会提供を考案し、事業計画に沿って実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>全職員の受講機会の均等を図るため、職員会議を兼ねた勉強会を同じ内容で月4回実施し、いずれかに参加できる体制を整えている。学びの機会の多彩さから「自身に意欲があればどこまでも高みを目指せる」と上昇志向の職員が多く、単独業務であるが、理念を柱にチームワークを大切に現場で起きたことを共有し、個々の育成が事業所全体の資質向上に繋がっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
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

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>実習生の対応はサービス管理者研修を受講した熟練職員があたり、実習指導教諭との調整を基に方針を固めている。実習生には事業所の実習受入マニュアルを配布している。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>実習生への配布資料にも事業所独自の理念及び基本方針を掲載するなど、事業所としての福祉事業及び福祉人材育成に対する積極姿勢を示し、未来の人材育成に期待したい。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページやSNS上で、画像や動画を駆使し各種行事の様子などを一般市民に向けて発信している。重要事項説明書の苦情・相談先や行政等苦情受付機関の明記やケアの記録閲覧をいつでも可能にするICTの機能を提供している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後、定期的な第三者評価の継続受審に期待したい。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の経営会議には法人の顧問弁護士・顧問税理士が参加し、適切な事業経営・事業運営に関する指導を仰いでいる。</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。	評価外
<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>		

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。	評価外
良い点／工夫されている点：		
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
良い点／工夫されている点： 岐阜駅から直結する高層ビルの3階が福祉・医療ゾーンでになっている。事業所と同フロアには診療所や歯科、薬局、居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション、デイサービス、保育所、食堂等があり、利用者に必要な情報やサービス等の提供に多職種と連携し適切に行っている。定期的に介護・医療連携推進会議を開催している。		
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 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。	a
良い点／工夫されている点： 居宅介護支援事業所のケアマネジャーが中心となり毎月開催の地域住民向け「よろず相談会」に積極的に協力し、福祉ニーズの把握に努めている。民生委員との交流会では職員による寸劇やパワーポイント等でヘルパーの仕事を紹介することもある。毎月健康をテーマにした住民健康講座で年に一度、事業所も講座を担当し住民と交流している。多職種が集る医療連携会議では介護保険サービスを利用していない住民の健康状態を話し合い、地域の福祉ニーズの把握に努めている。		
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。	評価外
良い点／工夫されている点：		
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>自立と尊厳のあるケアの提供、自己選択自己決定の尊重」を事業所の基本方針に明記し、職員は常に利用者を尊重したサービス提供に取り組んでいる。各職員は事業所用携帯端末で、毎月セルフチェックを行い、利用者の尊重についてもチェックする項目があり、サービス提供責任者は職員の状態を確認することができる。倫理や理念をテーマとした職員研修も行われている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>プライバシー保護に関するマニュアルを整備し、職員研修で職員に周知している。契約書の中でも秘密保持に関する規定を定めており、利用者や家族に秘密保持に関する取り組みの説明をしている。職員にも利用者の秘密保持に関する内容を明記し雇用契約を行っている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページやInstagram、パンフレットを活用し利用希望者に積極的に情報を提供している。ホームページには訪問介護に関するサービス内容や具体例、利用料金等を掲載し、サービス選択に必要な情報提供に努めている。利用希望者にはサービス提供責任者が丁寧な説明に努めている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>サービス利用開始にあたり契約書や重要事項説明書を用いて利用者によりわかりやすく説明している。サービスの利用開始や利用方法、終了、留意事項など重要事項説明書に明記されており、利用者等が理解しやすい内容となっている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事業所の変更にあたり、利用者がサービスの継続がスムーズにできるようこれまでの利用者のサービスの情報提供をしている。サービス終了後も、いつでも利用者や家族が相談できる旨を口頭で伝えている。モニタリング報告書をケアマネジャーに渡したり、変更時に同行することもあり、利用者が安心してサービスの継続になるようつなげている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>サービス終了後の相談窓口等の案内は口頭と併せて文書配布があるとよい。</p>		
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>毎月、サービス提供責任者がモニタリングのため利用者宅へ訪問し、モニタリングの項目に「ケアの満足」が設けてあり、直接利用者から満足度を聞いている。今後は法人内の多職種による満足度調査を予定している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。		
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>契約書に苦情対応についての内容を明記し、利用者や家族等に説明している。受付担当者や解決担当者の案内や苦情対応シートを整備し、利用者や家族等からの意見で共有が必要な案件は地域ケア会議でも報告している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>苦情解決の仕組みに第三者委員等を設け、中立性を担保されることを期待したい。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>訪問介護時は、担当職員が利用者へ積極的にかつ状況に配慮した言葉かけを行い、相談や意見を聞いている。毎月のモニタリング時にもサービス担当責任者が利用者から相談や意見を聞いている。事業所にも話し声が外に漏れないよう環境に配慮した相談室を設けている。</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>苦情の申し立てや相談には迅速かつ誠実に対応できるようマニュアルを整備し、適切な対応に努めている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の事故対応対策委員会があり、リスクマネジメント体制を整備している。職員からヒヤリハット報告を積極的に提出してもらい、ヒヤリハットの案件をフィードバックシートという形で所長や管理者、サービス提供責任者が赤字でコメントし、内容によっては職員会議でも話し合い原因を分析し改善に努めるなど、リスクマネジメントへの取組に努めている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症マニュアルを整備し、定期的に職員研修を行っている。訪問する際は消毒やマスク、必要に応じてフェイスシールドや防護服を準備し職員が病原菌を持ち込まない、持ち出さない対応を徹底させている。職員所持の携帯端末にサービス開始時と終了時に体温を入力し、サービス提供責任者が職員の体調を把握し、利用者の安全な生活環境に努めている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>災害訓練を実施し、緊急事態時は電話や一斉メール等の連絡を基本とし、利用者や職員の安否確認等様々な対応を試みている。緊急・非常事態対応表に避難所を明記し、利用者や職員がいつでも確認できる。法人のBCPを整備し、職員研修も実施し、タワー内の多職種協働防災対策BCP・感染症対策BCP委員会が発足し、災害時と発生後の対応の連携が始まっている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>標準的な実施方法は基本介護技術マニュアルを整備し、全職員にファイルに綴り配布しいつでも確認できる仕組みができています。「出張 介護技塾」と命名したサポート体制があり、職員の不安がある介助方法や困っているケースなど、現場で介護技塾の講師から個別指導を受けることができ、どの職員が訪問しても介護技術のレベルを維持し、適切なサービスの提供を実施している。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>実技ミーティングを月2回実施、前回の振り返りと内容や指導方法の見直しを行っている。職員会議で必要に応じて、伝達すべき見直し項目や介護技術のポイントなど、体験を通じた習得ができています。3ヶ月に一度、カンファレンスでケア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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の心身の状況や日常生活等の状態や状況について「介護・ラ新盤」シートを使用してアセスメントを行い、どのような支援が必要かニーズを明らかにし、訪問介護計画を作成している。短時間巡回訪問サービスを導入し、訪問滞在を短時間にすることで、オムツ交換などサービスの回数増加を可能にし利用者満足度につなげている。</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：</p> <p>利用者宅訪問時には職員から携帯端末経由で報告があり、サービス提供責任者は常に利用者のサ</p>		

<p>ービス利用の経過を把握しており、その情報や必要に応じて担当職員からの聞いた意見等を土台にし、毎月、個別計画のモニタリングを行っている。3カ月毎の多職種によるカンファレンスを実施し、チームケアを充実させ常に利用者の状態に合ったサービスを提供している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<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。</p>		
44	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>各職員が所持している携帯端末から実施記録を入力することができ、担当する利用者情報は職員間で情報共有ができ、事業所内でも確認することができる。チームとしての業務遂行を意識し、チームケアでサービスの向上をめざしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
45	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者に関する記録物は施錠ができるロッカーに保管し、パソコンや携帯端末に関しても各職員のIDやパスワード入力が必要となり、漏えい防止対策ができています。廃棄予定の利用者記録物は色分けでわかりやすいように可視化しダンボールも廃棄時期を明記し適切な管理に努めている。利用者や家族からの情報開示対応は規定を定め文書で渡している。職員には個人情報保護マニュアルを整備し、研修で周知させている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本

<p>特養・通所 A① A-1-(1)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>評価外</p>
<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>訪問 A② A-1-(1)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>3ヶ月ごとの利用者アセスメントのカンファレンスに職員が参加している。ケアマネジャーや看護師から事前に課題や情報が各職員の携帯端末に入っており、利用者の状態を共有できておりカンファレンスがスムーズに行われ、利用者の自立支援に向けた支援に努めている。鍵や金銭預かりは同意書により問題が生じないようにしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>養護・軽費 A③ A-1-(1)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>評価外</p>
<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>特養・通所・訪問・養護・軽費 A④ A-1-(1)-②</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の要望を丁寧に聞き取り、利用者一人ひとりのコミュニケーションに配慮した対応で支援している。職員は接遇研修で学んだ知識と技術を活かし、各職員が利用者の特性に合わせたマニュアルを作成しケアの実践に努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-1-(2) 権利擁護

<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑤ A-1-(2)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。</p>	<p>a</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法令順守規定を整備し、身体拘束・虐待・ハラスメントの委員会による会議を持ち、職員に利用者の権利擁護に対する支援姿勢を周知している。マニュアルとそれに基づいた手順書は、全職員がいつでも確認できるよう一人ひとりに冊子にして渡してある。ヒヤリハットは事務所のボードに掲示し、事務所へ来た時には必ず目を通し、特に利用者の権利の関する内容は自分の支援を振り返る機会と捉え、常に利用者を尊重した支援を徹底させている。</p>	

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。	評価外
良い点／工夫されている点：	
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。	a
良い点／工夫されている点： 利用者一人ひとりの心身の状況や家族、利用者の意向を踏まえ、その時の状況に合った入浴方法の手順書を作成し、ケアマネジャーや看護師と利用者の情報を共有し連携している。福祉用具が必要な時は用具選定の専門職に聞き情報を提供している。	
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。	a
良い点／工夫されている点： 介助方法の手順書を基に、排泄介助を行っている。家族には、本人に合った適切な排泄用品を提案し尿や便、皮膚状態を常に観察し、ケアマネジャーや看護師と排泄に関する情報を共有している。	
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。	a

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>移動介助方法をアセスメントで確認し、マニュアルに基づいた手順書を作成している。他法人所属の理学療法士と連携し、助言を得たり、研修で福祉用具の知識を得ている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-3-(2) 食生活

<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑩ A-3-(2)-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>食事をおいしく食べられるよう工夫している。</p>	<p>a</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>アセスメントにより利用者本人の役割や生き甲斐活動として、共に行う調理を自立支援の視点で共有する場合がある。家族が用意したものや配食弁当等を利用している場合は、茶碗や皿などの容器に移し替え、見た目にも配慮し美味しく食べられる工夫をしている。言語聴覚士や看護師と連携し、利用者の姿勢や嚥下状態の情報を共有し、誤嚥に配慮しながら食事介助をしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑪ A-3-(2)-②</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の自立支援を基本に、利用者をサポートする調理支援はするが、職員が全て調理して食事を提供することは行っていない。利用者の栄養状態から見て栄養補助食品の提案をすることがある。嚥下・咀嚼の機能の為に利用者と一緒に口腔体操や唄を歌うなどの支援も取り入れ、嚥下や咀嚼機能の低下予防に努めている。食事摂取後の残量を確認し記録している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A⑫ A-3-(2)-③</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。</p>	<p>a</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>事務所がある同じフロアに歯科医院があり、歯科医・歯科衛生士に相談でき訪問も対応可能で、訪問時には直接指導を受けることができ、利用者の口腔内の清潔保持に努めている。</p>	

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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>定期的に褥瘡ケアの勉強会を行っている。ポジショニングや圧迫防止の介助が必要な利用者を医師・訪問看護師・ケアマネジャーと連携し、適切な手順書を作成し、利用者の状態の変化を共有している。必要に応じて栄養士・福祉用具業者と連携し、栄養状態の改善や福祉用具の活用につなげている。</p>	
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。	非該当
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>有資格者はいるが、医療連携があり実施していない。</p>	
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者1人ひとりの状態や状況に応じた自立支援をケアの柱にして支援している。訪問介護サービスでできる範囲の予防支援を、理学療法士・言語聴覚士の指導を受けて、サービスを提供している。</p>	
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>認知症を理解する研修があり、職員は認知症がある利用者の支援には、学んだ認知症の中核症状や周辺症状を理解した接し方に努めている。家族の認知症に対する知識や対応等の情報も職員間で共有し、チームケアに心がけている。必要に応じてケアマネジャーに家族の抱えている課題等を伝え地域会議で話し合うこともある。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ICTを活用した入力システム（Medicare）を導入しており、利用者のバイタルやカルテの情報を担当職員間とサービス提供責任者で共有している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>訪問時には利用者のバイタルチェックを必ず行い、異変があった場合は、利用者宅に置いてある緊急時・非常事態対応表で連絡先を確認し、必要時には、訪問看護事業所や医療機関の連絡との連携体制ができている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症・食中毒予防マニュアル、手順書を基に定例会議で学習し対応方法を確認している。職員は</p>	

<p>、訪問時毎回健康チェックを行い。介護時のグローブ・エプロンは食事準備と介護時を区別して使用している。利用者の体調急変は医療機関や訪問看護事業所と連携し適切な支援に努めている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-3-（8）終末期の対応

<p>特養・訪問・養護・軽費 A⑳ A-3-（8）-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>本人がどのような医療やケアを望み、終末期を迎えるか考えるACP（人生会議）の勉強会を実施し、利用者と家族の希望に沿った終末期ケアの体制を整備し、医療機関や訪問看護事業所等と連携し支援している。家族への連絡方法を確認し緊急事態対応表を整備し、担当者会議で共有している。利用者の尊厳を尊重し、家族への精神的ケアに配慮した姿勢で支援し、職員の精神的ケアにも取り組んでいる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-4 家族等との連携

A-4-（1）家族等との連携

<p>特養・通所・訪問・養護・軽費 A㉑ A-4-（1）-①</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。</p>	<p>a</p>
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>家族は、利用者サービスのデータが蓄積された介護システムの閲覧を申し出れば、スマホやパソコンで利用者の訪問介護記録を見ることができる。主たる介護者となる家族に介護の手順を観てもらったり、必要な情報を提供している。家族の意見は電話や手紙、伝言ノートなどで把握し、定期的な担当者会議で家族の意見を共有し、適切な連携と支援に取り組んでいる。必要に応じてケアマネジャーへも報告している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員のチーム体制が確立しており、介護記録入力システムで利用者の情報を共有している。3ヶ月毎のカンファレンスで課題について意見交換し安定したサービス提供体制を整えている。新規利用者を受け持つ時には、同行研修の形で、1回目は手順書を見ながら先輩の動きを見学し覚える。2回目はアドバイスを受けながら行う。3回目はサービス提供責任者またはリーダーが同行し適切なケアが出来ているか見極め確認をする事業所独自の研修で、どの職員が対応しても安心して継続的なサービスを提供している。</p>	
改善できる点／改善方法：	