

岐阜県福祉サービス第三者評価事業

評 価 書

(岐阜県立飛騨寿楽苑)

特定非営利活動法人 岐阜後見センター

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 26 年 12 月 19 日改正
(平成 27 年 1 月 1 日適用)

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 岐阜後見センター

②施設・事業所情報

名称：岐阜県立飛騨寿楽苑		種別：特別養護老人ホーム		
代表者氏名：苑長 今津 尚人		定員（利用人数）： 120 名		
所在地：岐阜県飛騨市古川町是重102				
TEL：0577-73-3804		ホームページ： www.gifu-fukushi.jp/hidajuraku/		
【施設・事業所の概要】				
開設年月日 昭和54年4月1日				
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 岐阜県立福祉事業団				
職員数	常勤職員： 42名	非常勤職員	55名	
専門職員	（専門職の名称）	名		
	施設長	1名		
	事務員	4名		
	生活指導員	3名		
	介護職員	26名	介護職員	40名
	看護師	4名	看護師	2名
	管理栄養士	1名		
	機能訓練指導員	1名	機能訓練指導員	1名
	介護支援専門員	2名	業務員等	12名
施設・設備の概要	（居室数）		（設備等）	
	全室個室 120室 (徳之町・戎之町 全室洗面台付トイレは2部屋に1か所) 三之町 全室洗面台付全室トイレ)	食堂(ユニットに2～3か所) 浴室(ユニットに個人浴槽1か所 特殊浴槽は各階に設置) 医務室1		

③理念・基本方針（※転載）

<理念>

「おひとり、お一人の思いを大切に受け止めて」

<基本方針>

- ①介護に理念である「安全性、継続性、自己決定、選択の自由、能力に活用」を基本に、利用者の権利を守り、一人ひとりが生きがいを持って生活できるよう支援します。
- ②多様な在宅福祉ニーズに対するため、併設する在宅部門はもとより、地域の関係施設・

機関と連携し、地域における高齢者福祉サービスの中核拠点を目指します。

③地域との協調を図り、地域に根ざし、地域に開かれた施設を目指します。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

- ・建物は伝統的な日本の建築様式に現代的な要素を取り入れ、全体として地域の街並みになじませた開放的な造りである。施設内はさながら街のようであり、そこかしこで入居者の方々が思い思いに過ごしている。
- ・飛騨木材を使用した温かみのある空間が演出され、照明には和紙を使ったシェードがかかり、懐かしい明りが灯されている。また、昔からの民芸品、調度品が並べられ、利用者が育った時代を回想できる等、落ち着いた生活環境を提供している。
- ・高山市にある岐阜県生活技術研修所と協力し、褥瘡防止に力を入れている。毎月、定期的に利用者それぞれに座布団や枕の当て方、圧のかかり具合をチェックする等して褥瘡ゼロを目指している。
- ・飛騨市古川町における「ふるさと福祉村」の事務局として自治会や関係機関と連携し、住民全体の自立と連帯のコミュニティを目指して、地域福祉のネットワーク作りや交流事業等を行っている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 28 年 10 月 1 日（契約日） ～ 平成 年 月 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2 回（平成 23 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

<人材育成に積極的に取り組んでいる。>

キャリアパス制度を導入し、新人から管理層までの育成のモデルを示し、テーマ別研修、職位別研修、職種別研修、外部研修等の様々な研修を計画的に実施し、職員の質の向上を図っている。とりわけ新人職員にはチューター制度を採用し、OJTを基本としたマンツーマン指導を実施している。

<ユニットの自治ができている。>

それぞれのユニットで職員が独自に工夫を凝らして、ユニット空間作りをしたり、独自のケアを推進している。ユニットにはそれぞれ町名があり、各ユニットは「町内」であり、全室個室であり、各居室は利用者の「住まい」と考えたケアが展開されている。

<利用者を大切にされたケアを実践している。>

飛騨地方の風土を感じさせる落ち着いた空間作りを演出し、飛騨の方言を用いた言葉かけ等、穏やかで安心感のある姿勢で利用者に接する等、利用者を大切にされたケアに取り組んでいる。

<地域の拠点施設として認知症ケアを推進している。>

認知症ケアに関する外部研修に毎年、何人もの職員が積極的に参加しており、認知症高齢者への適切な支援を行っている。毎年公開講座やシンポジウムを開催する等して、地域の高齢者施設のリーダー的な存在として地域の啓発活動を展開している。また、今年度は認知症介護指導者による「オレンジサロン」を実施した。

<職員のケアに対するモチベーションが高い>

「より良い介護を、より質の高い支援を」という職員のモチベーションの高さが伝わってくる。褥瘡を作らないという取り組みの他、接遇研修用に職員によって作成された「ココロ本」、自主的な介護技術の勉強会「どすこい介護技術勉強会」や看取りにおけるケアの水準を維持するために作成された「看取りのハンドブック」等、様々な取り組みを通じて、ケアを実践していく中で必要な倫理・価値、知識、技術について学びを深めている。

◇改善を求められる点

<更なる業務の簡素化に期待したい >

I S O 9 0 0 1 を取得した経緯があり、業務マニュアルや事務の標準化ができている。また、周辺業務のアウトソーシングの推進等業務の簡素化に努めている。しかし、事務作業において、記録物等作成書類が多く、職員への負担につながるものとする。今後、介護 I C T の活用等による更なる事務の軽減に向けた取り組みに期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

飛驒寿楽苑の理念である「おひとり、お一人の思いを大切に受け止めて」を、職員全員が意識し、利用者の暮らしの継続、個別ケアを大切に今後も高齢者福祉サービスに取り組んでいきたいと思えます。

B 評価の項目に関しては、改善点・改善方法等コメントを頂きましたので、今後の参考にさせて頂きサービスの質を上げていきたいと思えます。

職員が飛驒寿楽苑のサービス内容を振り返る事が出来た事も有意義な事であり、この評価結果を職員に周知し、職員の働く意欲の向上に繋がればと思えます。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

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>施設の理念「おひとり、お一人の思いを大切に受け止めて」が明文化され、それに基づき、基本方針「地域に根ざし、地域に開かれた施設を目指す」「生き甲斐が持てる生活援助」等が明文化されており、施設を目指す方向や考え方が読み取れる。理念・基本方針は、年度当初の全体会議で説明を行い、朝礼や会議においても読み合わせを行っている。</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>福祉動向についてはインターネットを活用して収集したり、法人本部からの情報提供や各種研修に参加する等して情報収集に努めている。また介護保険運営協議会を初め、地域包括支援センター運営協議会や地域密着型サービス運営委員会等の各種会議に参加する等し、地域の福祉ニーズの把握に努めている。経営分析については法人本部からの財務分析情報について経営会議、職員全体会、部署会議等を通じて定期的な見直しと改善がなされている。</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>経営会議等職員会議において分析・検討を行い、経営体質の強化を目指して職員教育の重点化等、経営課題の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>平成25年度～平成29年度に渡る5カ年計画を策定し、中・長期目標を明確にしている。法人全体の中・長期ビジョンを明確に示す内容になっている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>中・長期計画については、法人全体の5カ年計画が策定されているが、拠点事業単位での5カ年にわたる収支予算計画は策定されていない。今後の中・長期計画においては、施設での中・長期に渡る収支予算計画とセットでの策定に向けた取り組みに期待したい。</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・ b ・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>前年度の事業実施の検証の上で、事業計画が策定されている。事業計画は、支援の質の向上、人材確保及び人材育成、施設・設備の修理、財政基盤の確立等、具体的な内容になっており、実施項目を明示している。また、事業計画を踏まえた収支予算書が策定されている。事業計画を中・長期計画の各年度に位置づけ、連動させて目標達成に向かって計画的に進める仕組みがある。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>事業計画は、中・長期計画のビジョンを踏まえて策定されているが、具体的な内容の反映として、拠点事業の各年度に位置付けた具体的な内容として反映されていない。今後の事業計画の策定については、拠点事業区分としての当施設での中・長期計画における各年度に位置付けられた事業計画として、策定に向けた取り組みに期待したい。</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 ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画は各部署・各ユニットにおいて、職員が参画して作成している。毎月の各会議において、進捗状況の確認や評価・見直しを行っている。年度末のマネジメントレビューにおいて各部署や委員会にて検証・見直しを行っている。</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 ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業計画の利用者周知については、事業計画の要旨説明や報告を家族会総会にて行っている。資料を配布し、パワーポイントを活用してわかりやすい説明を行い、また各ユニットでも説明を行う等、</p>		

利用者周知に努めている。
改善できる点/改善方法：

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>システム管理委員会を設置し、組織的に評価を行う体制が整備されている。また定期的に「利用者の豊かな生活をめざす委員会」における第三者評価と岐阜県福祉サービス第三者評価を受審しており、課題に対し、改善策・改善実施計画を施設で検討・立案し、解決を図る体制が整備されている。</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>今年度は福祉サービス第三者評価を受審してサービス内容についての評価を行っている。評価結果を職員間で分析し、課題改善策の策定に向けた体制ができています。</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>苑長は、自らの抱負や役割を広報紙の中で明確にしている。また事務分掌が文書化され、管理者の役割と責任について明文化にするとともに年度当初の職員会議で方針、目標の説明の際に役割と責任を表明している。</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>苑長は法令遵守の重要性について十分に認識し、積極的な関係法令研修会の参加等を通じて遵守法</p>		

<p>今の収集に努め、職員会議や職場内研修を通して職員への周知を図っている。</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)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 苑長は、普段のミーティングや職員会議等を通じて福祉サービスの向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。また、各分野に渡る委員会が設置され、福祉サービスの質の向上に向けた組織的な体制が整備されている。</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)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 経営や業務の効率化については常に意識し、「満足度調査」の実施や「利用者の豊かな生活をめざす委員会」外部評価の実施を通して、利用者満足度を高めつつ、調理や清掃等のアウトソーシングの活用による業務の効率化に努めている。また、苑長が現場に身を置くことで、職員の勤務状況を把握し、働きやすい職場づくりに努めている。</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
<p>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。</p>		
14	<p>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。</p>	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： あらゆるチャネルを通じて採用活動が行なわれ、新採職員への研修の実施やチューター制度によるOJTフォローの実施を通して職員育成が行われている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
15	<p>Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。</p>	(a)・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 人事考課については、人事評価基準が明記され、客観的な基準に基づいて評価がなされている。目標管理制度を導入し、職員の自己評価、上司評価が実施されている。定期的な面接を通じて職員にフィードバックがなされている。</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>職員の就業状況を定期的にチェックし、働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる。福利厚生についても、厚生福利センターに加入しており、健康診断、外部の相談窓口の設置等充実した体制がある。</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>目標管理制度を導入し、業務管理シートによる職員の個別目標の設定、期中、期末の定期的なフィードバック面接を通して、職員個々の育成に取り組んでいる。</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>事業計画の中に「研修による人材育成」が明記され、職員の外部研修参加や施設内研修の実施を位置づけている。研修は研修計画に基づいて受講し、職員会議での報告する等職員周知を図っている。</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>研修の年間計画を策定し、各職位別研修他、様々な外部研修や職場内研修を行っている。目標管理制度(フィードバック面接等)で能力や意向を把握し、職員一人ひとりに着目して研修計画を作成している。新人についてはチューター制度を取り入れ、OJTフォローの実施を通して職員育成が行われている。</p>		
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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>実習生受け入れに関するマニュアルを整備し、積極的に受け入れている。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</p>		

に当たっている。
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人のホームページ上にサービス内容、事業報告及び事業計画、財務諸表、現況報告書等を積極的に公開する等運営の透明性の確保に努めている。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人独自の内部監査を実施するとともに、公認会計士による包括的外部監査・指導を受け、事務、経理、取引等についてルール化している。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>シンポジウムの定期的な開催や出前講座の開催等地域に向けた研修会を実施するとともに、地域の行事に参加したり、交流会を実施している。地域の「ふるさと福祉村」の事務局として自治会や関係機関と連携し、地域福祉のネットワーク作りや交流事業等を行っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ボランティア受け入れマニュアルを整備し、ボランティア受け入れの基本姿勢を示している。各種</p>		

行事等や日常的な支援等で多くのボランティアに来ていただいている。		
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。	a・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>必要な社会資源を明確にしており、病院、保健所、警察、消防、保育・教育機関、自治会、日赤奉仕団、老人クラブ等地域の関係機関や関係団体との連携ができている。また、定期的に関係機関が参加する各種の地域連絡会議に参加し、情報交流を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>近年、成年後見制度、福祉サービス利用援助事業等の利用者保護制度の活用について社会的に求められてきているので、必要な場合は、適切な活用に向けて支援ができるよう職員へのさらなる周知を図りたい。</p>		
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 ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>シンポジウムの定期的な開催や出前講座の開催等地域に向けた研修会を実施するとともに、災害時の福祉避難所としての役割を担っている。また、地域の「ふるさと福祉村」の事務局として自治会や関係機関と連携し、地域福祉のネットワーク作りや交流事業等を行う等施設が有する機能を地域に還元している。</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・ b ・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>施設のホールを活用した地域住民向け講座やシンポジウムの開催、地域住民向けの施設開放、住民を巻き込んだ防災訓練の実施、認知症カフェの実施等を通じて公益的な活動を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>社会福祉法人改革の流れの中で、法人の使命として、公益的な事業活動がより求められてくる。今後、地域ニーズの潜在的なニーズを捉え、この分野での事業拡充に向けた取り組みに期待したい。</p>		

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：</p> <p>理念に「おひとり、お一人の思いを大切に受け止めて」と明確化され、利用者を尊重したサービスの実施の基本姿勢が明文化されている。24時間シートを活用し、利用者一人ひとりの生活リズムを把握し、きめ細かな利用者の個別ケアを実現するため、各種マニュアルを整備し、ユニットケアを実践している。</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。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>プライバシー保護については、生活場面の各種支援マニュアルに明記されている。また個人情報保護規定を整備し、会議等を通してプライバシー保護の重要性について職員の意識付けを行っている。虐待防止委員会を設置し、権利擁護に関する研修を通じて意識を高め、ガイドラインに基づき、福祉サービス提供が行われている。</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：</p> <p>サービス情報はパンフレット冊子やホームページを活用し、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、見学やデイサービスの体験利用など受け入れしている。</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：</p> <p>サービスの利用開始にあたっては、絵や写真を使用した重要事項説明書を渡して、わかりやすく説明し、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は利用者・家族の意向を踏まえて見直しして、同意を得て変更している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 病院や他の施設へ移行の場合は、利用者の状況をサマリーで提供する等連携し、継続性に配慮して対応している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</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、取り組んでいる。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者満足度向上委員会を設置し、聞き取りやアンケートにより、利用者満足度調査を実施している。実施した調査内容を集計し、サービスの向上に活かしていく取り組みが行われている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 苦情対応マニュアルの整備、意見箱の設置、苦情解決窓口の明示等、苦情解決の一連の仕組みが確立している。また、苦情解決の流れが苑内に掲示されている。法人独自で「利用者の豊かな生活をめざす委員会」を設置し、第三者委員が、毎月来訪して「なんでも相談」を実施している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 相談窓口や解決までの仕組みを苑内に掲示する等して周知している。日常的なケアの場面で、利用者への言葉がけに努め、気軽に相談できるよう配慮している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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・㉑・c
<p>良い点/工夫されている点： 「なんでも相談」や「意見箱」等の相談や意見に対して、迅速に対応している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 利用者からの相談や意見に対して、対応マニュアルの整備に向けた取り組みに期待したい。</p>		
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： リスクマネジメント委員会等、各種の安全管理に関する委員会を設置し、各分野のマニュアルを整備してリスクマネジメント体制を確立している。事故報告やヒヤリハットを収集し、各委員会で事例検討や対策を講じ、各種職員会議で周知を図っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 感染症マニュアルを整備し、医療的ケア委員会を設置して、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ている。看護師が中心となり、感染症対策研修を開催し、利用者の安全確保のための体制を整備している。</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行っている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 自然災害等対策委員会が設置され、災害時の対応体制が確立されている。地震、火災、水害等各種災害を想定し、実践的な訓練が実施されている。また、災害時事業継続計画が策定されている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： ISO品質マネジメントシステムの基礎があり、サービスの標準的な実施方法についてマニュアル化され、標準化が確立しされている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点： マニュアル類の見直しは、各種委員会を通して定期的に行われ、必要な場合は随時見直しが行われ</p>		

ている。		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者のアセスメントについては、統一したアセスメント様式を使用してアセスメントを行い、ニーズ把握や課題分析を行っている。入居後は、24時間シートを活用して利用者の暮らしのニーズを把握し、利用者・家族の意向を踏まえ、他職種間で検討し、ケアプランを作成している。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>計画の見直しについては、3か月ごとに定期的な見直しを行っている。利用者の体調変化等、必要があれば、その都度見直しを行っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者一人ひとりのケアプラン、24時間シート、サービス実施状況が記録されている。記録内容や記録方法のさらなる標準化を目指し、来年度から介護ICT化に向けて、システム導入に取り組む予定である。</p>		
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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者の記録管理については、法人規定に基づいて管理体制を整備している。PCシステムはパスワード管理を実施する等情報管理を厳格に行っている。個人情報保護要綱を整備し、研修会を開催する等して職員の意識を高めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

評価細目の第三者評価結果（高齢分野）

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>より家庭に近い環境づくり、居心地の良い居場所づくりに努めて支援している。フェイスシート、アセスメントシートを作成し、利用者の心身の状況、暮らしの意向を把握するとともに、職員間で情報の共有を図っている。</p> <p>20団体にも及ぶボランティアを受け入れており、絵手紙、習字、民謡等、利用者の趣味や興味に応える活動が実施されている。また歌、朗読、太鼓の余興や散歩、清掃、音楽療法等、様々な種類の活動が行われている。利用者一人ひとりの個性を大切にしながら、自宅での暮らしの延長として生活に楽しみが持てるよう工夫している。</p>	
改善できる点/改善方法：	
訪問1-①	第三者評価結果
利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。	A・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p>	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者に対する職員の飛騨言葉による声かけは穏やかで温かい印象を持った。また家族にアルバムの提供を依頼したり、古い映画のポスターを集めたりして、コミュニケーションのきっかけ作りも行っている。意思を伝えることが困難な利用者に対して、福祉機器を用いる等して今以上に意思を確認する手段を模索しつつ、表情や動作を観察しながら支援に努めている。</p> <p>権利擁護、虐待防止に関する研修について全員の受講を義務づけており、研修内容について考えることで自らのケアをふり返る等、利用者の立場に立った支援に努めている。</p> <p>また職員で接遇研修用に作成した「ココロ本」は利用者やその家族に対するコミュニケーションの大切さ、あり方を写真やイラストでわかりやすく、簡潔にまとめられた冊子であり、毎年1回以上、ユニットごとに読み合わせをしている。</p>	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者の重度化に加え、人的、時間的に制約があり、必ずしも利用者の希望する時間での入浴ではないが、原則、週2回の入浴日を設定し、一人または二人の職員が見守りながら入浴介助を行っている。</p> <p>健康管理や安全に対する配慮を行い、プライバシー保護に関しては一人ひとりの個浴とし、カーテンを利用する等工夫している。入浴を拒まれる利用者には職員を代え、時間をかけて入浴していただくよう支援している。</p>	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>一人ひとりの排せつリズムや利用者の様子に合わせて快適に排せつできるよう支援している。トイレは2部屋に1か所ずつ設置されており、トイレへの移動が容易である。またトイレ環境が清潔に維持されており、臭いもなく衛生的である。</p> <p>自然な排せつを促すため、排せつリズムの把握に加えて食事メニューの工夫や水分補給を実施している。</p> <p>さらに自然な排せつに向けて運動量を増やしたり、マッサージ等取り組むべきことがあるのではないかと自問しながら利用者の排せつ介助の向上に努めている。</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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>廊下、居間、トイレ等は移動、移乗が安全に行える広さが確保されている。毎月、車椅子の空気圧、ブレーキ、油さし等の調整や福祉用具の点検等行っている。</p> <p>どの職員でも偏りがない点検ができるよう福祉用具の安全確保及び保持点検のためのマニュアル作成とチェック表作りを検討しているとのことであるので、早期実現に向けて期待したい。</p> <p>自主的な介護技術の勉強会として「どすこい介護勉強会」を実施している。また今年度新しい形のリフトである「介護ロボヘルパーサスケ」の導入を予定しているとのことである。</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
褥瘡の発生予防を行っている。	Ⓐ・B・C

<p>良い点／工夫されている点： 県生活技術研究所の協力を得て、一人ひとりに応じた体圧分散やポジショニング(枕のあて方や座布団、マットレスの選定、机や椅子の高さの調整等)の大切さについて学び、褥そう予防に向けた取り組みを行っている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

食生活

<p>特養 3-①、通所 3-①、訪問 3-①</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>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点： ユニットごとに朴葉寿司、おはぎ等季節に合わせたメニューを取り入れたり、畑で採れた野菜を食材にしたり、大根の皮むき等手伝ってもらったりして食に対する興味、関心を高める取り組みをしている。また苦手な食べ物は他のものに代えたり、飲み物については温かいもの、冷たいもの、コーヒー、ココア、紅茶、ジュース等希望に応じて選択している。 調理業務は外部委託で行われ、食事検討委員会で2ヶ月ごとに利用者や職員の意見を聞く機会がある。今後とも選択性を取り入れたメニューの充実に向けた継続的な取り組みに期待したい。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 3-②、通所 3-②、訪問 3-②</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>Ⓐ・B・C</p>
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の心身状態に合わせた食事の形状や調理方法で食事を提供しており、ゆっくりとした利用者のペースに合わせる等利用者の食事介助の時間帯を考え、勤務のシフトを工夫する等利用者本位の支援に努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
<p>特養 3-③、通所 3-③、訪問 3-③</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・Ⓑ・C</p>
<p>良い点／工夫されている点： 口腔ケアに関する研修を行い、利用者一人ひとりの状態に応じ、食後や就寝前の口腔清掃及びチェックを行っている。また「すまいるネット」を活用した訪問歯科診療や口腔ケアの公開講座も行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 訪問歯科については、希望者のみであるので、今後より広く利用者や家族に呼びかけることで、定期的なチェック体制のさらなる充実や口腔ケア計画の策定に向けた取り組みに期待したい。</p>	

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・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>苑独自で「看取りハンドブック」を作成し、職員の研修に使用したり、終末期を迎えた場合に家族への説明をする資料として活用している。終末期を迎えた利用者には、日中は看護師が状態を見守り、夜間は電話等で看護師の指示を得ることができる体制となっている。</p> <p>看取りについては、初期段階で家族とこれからの状況について話し合っている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>看取りケアについて、終末期の対応の手順の規定及び職員に対する精神的なケアも含めた包括的な支援について検討されているとのことであり、職員の支援能力の向上と均質化に向けた取り組みに期待したい。</p>	

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・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>写真や項目ごとの絵文字を使ったわかりやすい24時間シートを用いて、試みた支援の経過や日常生活の細かな変化についても見逃さずに観察している。またその状況を詳しく記録することにより職員間で情報共有している。それと共に利用者の日常生活能力や残存機能について評価し、利用者の状況に応じてプランを見直しながら積極的な支援に努めている。</p> <p>認知症ケアに関する外部研修に毎年何人もの職員が積極的に参加しており、認知症介護指導者が在籍している。また今年度から認知症介護指導者による「オレンジサロン」を実施し、認知症ケアの啓蒙活動を開始する等、地域の高齢者施設のリーダー的な存在として地域活動を展開している。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
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・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>各ユニットごとに目印や表札等をつけて利用者が迷わないように配慮している。また空気清浄器、加湿器、やぐらこたつ等を使用し、利用者にとって快適な温度、湿度を設定している。廊下が広く、居室等もゆったりと過ごせるような環境となっている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>生活リハビリを中心に機能訓練指導員、理学療法士とともに、全ての介護職員が、利用者のできる機能を伸ばし、維持しようと「いつでも、どこでも、だれでも」をモットーに機能訓練、介護予防活動を行っている。また機能訓練指導員、理学療法士によるOJT指導を行い、職員の質の向上を図っている。</p>	
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・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ユニットごとに看護師による健康管理についての情報提供や注意喚起を行っている。また毎年、健康診断や血液検査を実施している。嘱託医は定期的な往診に来所している。また入浴時にはバイタルチェックを行い、食事については毎日摂取量をチェックする等、適切な健康管理を行っている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>健康面に不調があった場合等、緊急時対応についてのマニュアルを整備し、家族や主治医への連絡、病院への受診等迅速に対応できる体制を整備している。また利用者の体調変化に対応できるようシミュレーション研修も行っている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>マニュアルが整備されており、看護師が中心となって、感染症や食中毒に関する研修会を計画的に開催する等感染症対策の体制作りができています。またインフルエンザ等は、予防接種を受ける他、り患した職員は申告する等蔓延しない予防策を講じています。今年度、全国老協飛騨支部の感染症の講義を当苑で開催し、各ユニットで復命研修が行われた。</p>	

改善できる点/改善方法：

建物・設備

特養 8-①、訪問 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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 建物内は廊下が広く、居室や共有スペースにはソファや座椅子が置かれ、敷物が敷かれている。和紙を使った柔らかい照明を使用する等、落ち着いてゆったりと過ごす事ができる環境となっている。居室からは直接、外に出ることができ、開放感があり、また避難もしやすい。また各部屋から景色を眺める等、楽しむことができる造りとなっている。 また各ユニットで、独自に創意工夫をした設えがあり、各所に快適に過ごせるような配慮がなされている。	
改善できる点/改善方法：	

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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 家族からの要望を聞く機会の一つとして意見箱を設置している。家族会、総会、敬老会、夏祭り等の各行事に家族の出席を促し、その際に面談の機会を持っている。利用者の健康状態や暮らしぶり等詳細な情報提供をしたり、家族からの意見を伺っている。また毎年、利用者家族へのCS(顧客満足度)調査を実施し、幅広く家族からの意見を収集している。アンケートの集計や対応を通じて家族との連携を深めている。	
改善できる点/改善方法：	

サービス提供体制

訪問 9-①	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：