岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 31 年 4 月 1 日改正
（平成 31 年 4 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：大垣市養老華園		**種別**：養護老人ホーム
代表者氏名：牛場　誠		**定員（利用人数）**：　７０　**名**
所在地：大垣市牧野町２丁目１５０番地１		
TEL：０５８４－７１－４１９７		**ホームページ**：https://ogaki-fukushi.jp
【施設・事業所の概要】		
開設年月日　平成３年４月１日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 大垣市社会福祉事業団		
職員数	**常勤職員**：　１５　**名**	**非常勤職員**　**名**
専門職員	**（専門職の名称）**　**名**	
	施設長　１　名	
	事務員　２　名	
	相談員　３　名	
	看護師　１　名	
	介護職員　８　名	
施設・設備の概要	**（居室数）**	**（設備等）**
	一人部屋：　７２　部屋 二人部屋：　５　部屋	面接室　医務室　静養室　食堂　浴室　デイホール　職員室　会議室

③理念・基本方針（※転載）

§ 理念
・地域と利用者に期待されて選ばれる施設づくりに努めます。
・活力ある豊かな福祉社会及び人権が尊重される社会の実現を目指します。
・職員が安心して働ける環境に向けて積極的に取り組みます。
§ 基本方針
常に敬愛の念を持ち、ゆとりのある生活を営んでいただけるよう万全を期します。また、健全な環境のもとで入所者の意思及び人格を尊重し、ゆとりと安らぎのある施設運営を行います。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

１．生活支援

社会復帰の促進及び自立のために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことにより、入所者がその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるように、入所者の身体的、精神的状態を考慮した支援計画により援助を行っている。要介護状態の方については、介護保険サービスを有効に使って、個別の状態に合わせた支援を受けることができる。

２．環境整備

施設内の環境美化を図り、清潔で明るい家庭的な雰囲気づくりに努め、かつ入所者の意見を充分聴き、安心・安全な施設づくりに努めている。

３．健康管理

定期的な健康診断と入所者の高齢化、虚弱化に対応して、健康体操等、各種行事への参加を促進し、潤いのある日常生活が送れるよう援助を行っている。又、入所者の身体状況を把握し、嘱託医との連携を取り、疾病と感染症の予防・健康管理に努めている。

４．衛生管理

安全管理委員会を基に、常に施設内の清潔と、入所者の入浴、手洗い等の身体の清潔、又、厨房設備、食器等の衛生管理に努めている。

５．安全管理

常に入所者に危険が及ばないよう施設整備を行い、その機能を発揮するとともに入所者の安全に努めている。また、非常災害時に対応できるよう避難訓練を毎月１回実施している。

６．地域交流

例年は、「人と人のふれあいの中で暮らす」を目指し、地域に開かれた施設とするため、入所者も地域の一員と受け止め、地域社会との交流（保育園・中・高校生との交流会や踊り・演芸ボランティアグループ等の受入れ）を積極的に図っている。又、閉じこもりがちな高齢者や自分で外出困難な高齢者を招き、盆踊り大会や交通安全教室を開催し、地域貢献の一環として交流の場を作っている。今年度は、コロナ禍の状況にあり、縮小しての実施若しくは一部中止となっている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和２年６月１日（契約日）　～ 令和３年３月８日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	２　回（平成２６年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

養老華園は公設施設であり、市の事業団が指定管理を受けて運営する措置施設である。救護施設、軽費老人ホーム（ケアハウス）、老人福祉センター、デイサービスセンター、地域包括支援センター、在宅介護支援センターの等の施設群が入っている複合施設の一角にあり、入所者は他の施設利用者及び地域の高齢者と交流する機会がある。また、入所者の送迎バスを運行する等、外出の利便性を高めている。

職員は、入所者のエンパワメントを高める観点から、入所者の主体性を尊重し、一人ひとりの生活スタイルに応じた支援に努めている。また入所者とのコミュニケーションに心がけ、よりよい関係性を築けるよう心がけるとともに、看護師を配置し、医療機関と連携しつつ、安心安全に生活していただけるよう努めている。

職員行動規範を作成し、エビデンスに基づいた行動実践に努めるとともに、様々なマニュアルを整備し、職員の支援の標準化に取り組んでいる。職員の職務分掌など組織体制ができており、入所者の支援や運営課題について職員間で検討する仕組みを持ち、職員間での情報の共有化が図られている。

利用者のアセスメントについて独自の工夫された様式があり、利用者の意向やニーズを把握し、課題を検討して個別支援計画を策定する体制ができている。今年度は、コロナ禍の影響で、行事も地域交流もままならないところがあるが、例年では、地域に開かれた施設として、とても密な交流ができており、施設開放等の地域貢献も行っている。

◇改善を求められる点

今後とも、記録その他文書のペーパーレス化やＩＣＴ化を推進する等、さらなる業務の簡素化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

今回は２回目の福祉サービス第三者評価でした。前回ご指摘いただいた点については改善に努めて取り組む事により、支援の向上に繋がっています。

今回、改善すべきと指摘された記録その他文書のペーパーレス化については昨年より少しずつ進めているところです。今後も 改善に向けて取り組んでいき、評価の良かった点についても更なる資質向上に向けて取り組んでいきたいと考えています。

また、今後も複合施設の特徴を生かし、地域に開かれた施設として、さらなる地域交流や地域貢献に向けて取り組んでいきたいと思います。

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。

（大垣市養老華園）

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： 法人の経営理念「地域と利用者に期待されて選ばれる施設づくりに努める。」「活力ある豊かな福祉社会及び人権が尊重される社会の実現を目指す。」「職員が安心して働ける環境に向けて積極的に取り組む。」が明文化され、それを踏まえて施設の基本方針が明文化されている。職員への周知については、職場会議等で周知を図るとともに、事務所内に掲示し、職員の意識を高めている。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、契約時に説明を行っている。		
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の研修に参加する等して情報収集に努めている。また、地域の福祉ニーズについては、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、地域の自治会長、民生委員、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。利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、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： 高齢者福祉動向については、措置施設であり、適正な予算執行による施設運営管理が要請されるところである。経営の観点からも大切であるが、本来の社会的使命を果たす観点からの課題改善が求められている。利用者ニーズに沿った支援を行うため、職員の育成や定着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。	ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 法人として指定管理を受けている10年をスパンとした中・長期計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。「基本方針」「施設運営全般」「職員の育成、確保、労働環境の改善」「危機管理・安全管理」「環境は慮への取り組み」「社会的責任に関する方策」等、具体的な内容になっており、実施項目を明示している。中・長期計画を各年度単位に位置付けた施設運営全般に渡る事業計画を策定している。		
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。	ⓐ・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、施設の基本方針を示し、「生活支援」「環境整備」「健康管理」「衛生管理」「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。	ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、ボトムアップ式に委員会や各部署での話し合い、全体会議等を通して、職員参画のもと策定し、年度初めの職場会議で説明する等、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。	ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 利用者への周知については、年度当初に説明を行うとともに、施設内に掲示している。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：		

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： 毎年、自己評価を実施し、課題分析し、検討している。また、定期的に、岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。評価結果に基づく取り組むべき課題を明確にし、組織として共有し、課題改善を実施している。		
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： 今年度も、岐阜県福祉サービス第三者評価を受審しているので、評価結果に基づく取り組むべき課題を明確にし、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： 所長の役割と責任については、職務分掌表で明示し、各種職員会議を通して意見表明を行う等して周知を図っている。また、防災計画の中で災害等の有事の際における役割や責任について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： 所長は施設運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加し、職場会議等を通して職員に報告し、説明するとともに、職員への周知を図っている。また、定期的に法令遵守に係る研修を実施し、職員のコンプライアンス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：		
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： 事業計画の運営方針に明記された「～利用者の立場に立ったサービスの質の向上～」の具体的な実践のため、所長は、日常的な業務の中で、利用者や職員の意見聴取に努め、施設の運営に反映させている。また、定期的な面談を通して、業務等の相談、助言、指導等に取り組む等、積極的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。	a・ⓑ・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の運営方針に「～経営意識の高揚と活力ある効率的な事業経営に努める～」と明記されているように、人事労務、財務等の現状を分析するとともに、前向きにコスト意識を持ち、経費削減に努める等、経営体質の強化を図っている。		
改善できる点／改善方法： 今後とも、ペーパーレス化やＩＣＴ化を推進する等、さらなる業務改善に向けた取り組みに期待したい。		

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、施設として必要とする職種や希望する人材を法人本部に伝えている。人材確保が困難な時代にあって、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、ジョブサポーター制度等や厚労省くるみん認定等の職場環境の向上、資格取得の奨励、相談体制づくり等の人材定着に取り組んでいる。		
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、目標管理制度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、「厚労省くるみん認定」「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業認定」等、適切な就業環境の整備に努めている。職員のストレスチェックを実施し、健康状態や家庭の事情にも配慮した働きやすい職場づくりに取り組んでいる。		
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： 職員の育成に向けた目標管理制度が確立している。年度当初に目標を設定し、期中、期末のフィードバック面接を実施し、達成状況の評価を行っている。		
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： 事業計画の運営方針の中で、職員の資質向上と専門性の確立について明記しており、法人本部作成による研修要綱に基づき、在職期間や階層別、職種別に内部研修が定期的に行われると共に、外部研修にも参加している。研修受講後は振り返りシートを活用し、見直して次の研修に活かしている。		
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： 年間研修計画が策定されており、新人職員研修、ＯＪＴの実施、階層別・テーマ別研修等について外部及び内部研修を行う等、様々な研修体制が確立している。研修受講後、研修内容の伝達講習を行う等職員への周知を図り、今後の研修計画の見直しに反映させている。また、資格について勤務等を配慮する等、取得を奨励している。今年度は、コロナ禍の影響で、外部研修の中止もあり、オンラインでの研修実施等で対応している。		
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。	ⓐ・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困難であるが、例年は、実習生受け入れマニュアルを整備し、養成校と連携しながら受け入れている。受け入れにあたっては、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。		
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、広報誌、コラム、事業計画、事業報告、決算及び予算情報、現況報告書、福祉サービス第三者評価結果等、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。また、公認会計士の指導を受ける等、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： 事業計画の運営方針の中で、地域に開かれた施設として、地域交流を積極的に図る姿勢を明示し、例年、地域の行事に参加したり、地域住民に施設の各種行事に参加していただいたり、施設を住民に開放したり、地域の自治会、保育園児や学生と交流を行ったり、利用者の無料送迎バスを運行し、地域外出の支援をしたりする等して積極的な地域交流を行っている。今年度はコロナ禍の影響で制限的にならざるを得ない状況である。		

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： 複合施設としての全体性の観点から、地域交流という枠組みの中でボランティア受け入れマニュアルが整備されている。事業計画の運営方針の中で地域ボランティア受け入れについて明記しており、例年は積極的に受け入れているが、今年度はコロナ禍の影響で限定的な受け入れになっている。		
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。	ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 公設施設であり、地域の関係機関・団体と密な連携関係ができている。また、地域に開かれた施設として、地域の社会資源を明確化し、地域を巻き込んだ関係団体のネットワーク作りに取り組んでいる。		
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。	ⓐ・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、併設の地域包括支援センター、在宅介護支援センターその他関係機関との情報交流等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。	ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画の運営方針の中で、地域貢献事業について明記し、地域の福祉ニーズに対応して、相談事業や社会交流事業「華々」の活動を行っている。また、地域の福祉避難所としての役割を持つとともに、施設の地域住民への開放を行っている。		
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。	ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 基本方針の中で、「常に敬愛の念を持ち、入所者の意思及び人格を尊重する。」と明示し、職員行動規範の中で「利用者の意思・個人の尊重」「地域社会での生活の保障・生活環境の保障」等を明記し、各種研修、各種会議等の機会を捉えて、職員周知を図っている。不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めている。		
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： 利用者の人格を尊重する視点に立ち、日常的な支援場面における各種マニュアルを整備し、利用者の生活場面において、利用者のプライバシー保護に配慮した支援に努めている。また、個室を整備する等、利用者のプライバシー保護が守られる居室環境となっている。		
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： ホームページは施設の内容、料金や取り組み等を掲載する等、サービスを選択できるようわかりやすく工夫している。また、施設見学にも積極的に対応している。		
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： 利用時には、施設案内等を用いて、施設概要、サービス内容、料金等について、わかりやすく説明している。		
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：
利用者の重度化の進行等により、例えば、特別養護老人ホームへの入所等、事業所変更が必要な場合、利用者に丁寧に説明し、利用者が他施設への移行の際には、サマリーを渡して説明をしている。また、その後も相談できるよう支援体制を整えている。看取り介護マニュアルを整備し、終末期ケアの対応体制も整えている。

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：
毎年、指定管理事業計画の一環としての満足度調査、施設独自のアンケート調査、食事の満足度調査が行われており、その結果を業務に活かしている。また、利用者の月例会の実施を通して要望や意見等を聞いている。

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：
苦情解決の体制や仕組みを整備しており、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掲示するとともに、説明している。

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、利用者との会話のやり取りの中で、意見を聞いたり、意見箱を設置する等して、利用者の意向の把握に努めている。また、利用者の月例会での話し合い等を通して意見聴取に努めている。会議室を活用する等して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：
利用者からの相談や意見に対しては、対応マニュアルを整備し、会議で検討し、迅速対応に努めている。

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： 事故予防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、事故防止委員会で分析し、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・食中毒予防マニュアル等を整備し、安全管理委員会を設置し、感染症対策研修を実施する等して予防に努めている。また、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る。今年度は、新型コロナウイルス対応ＢＣＰ計画を作成している。		
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： 緊急・災害時マニュアル、地震対策マニュアル、風水害マニュアル等を整備し、事業継続計画を策定している。定期的に総合防災訓練、避難訓練を実施し、食料品等を備蓄し、災害時における利用者の安全確保のための取り組みを行っている。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： 事業計画の基本方針の中に「質の高いサービスの提供」が明文化されており、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、職場会議を通して見直す体制ができている。		
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。	ⓐ・b・c
良い点／工夫されている点： 統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を明確にし、本人の意向を踏まえ、支援目標を具体的に明示した個別支援計画を策定している。		
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： 計画の評価・見直しはモニタリングを実施し、利用者の意向を踏まえて、定期的に若しくは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、職員間で共有化さている。	a・ⓑ・c
良い点／工夫されている点： サービスの実施状況の記録については、統一した様式により、利用者の状況を把握し、記録している。職場会議等を通して、職員で情報を共有する体制ができている。		
改善できる点／改善方法： 今後とも、記録のさらなるペーパーレス化やＩＣＴ化に向けた取り組みに期待したい。		
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： サービス実施の記録については、「個人情報保護規程」「文書取扱規程」等に基づき、適切に記録され、管理(保管・保存・廃棄)されている。		
改善できる点／改善方法：		

（大垣市養老華園）

評価細目の第三者評価結果（高齢分野）

生活支援の基本

養護・軽費１－①	第三者評価結果
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・C
良い点／工夫されている点： 生活相談等により利用者の心身状況、生活や意向等を把握し、一人ひとりが、生きがいを持って生活できるよう、利用者の思いや生活様式を尊重し、その人の生活の維持・継続ができるように支援している。併設の建物には、老人福祉センター、ケアハウス、デイサービスなどがあり、合同で書道、華道、カラオケなどのクラブ活動やサロン的な活動、高齢者の集いがあり。社会交流の場となっている。	
改善できる点／改善方法：	

養護・軽費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： 担当職員は個別に複数の利用者を担当し、体調の良し悪しや悩みを聞く等して、生活支援をしている。障がいの状態に応じたコミュニケーション方法を取り、筆談やゆっくり大声で話したり、分かりやすい図解を取り入れたりする等して工夫している。また、定期的にケース検討会を実施し、コミュニケーションの方法を確認している。自立支援計画の見直しの時期には、面談を実施し、意向や希望について話し合うとともに、アセスメントを行い、利用者の状況を把握している。	
改善できる点／改善方法：	

権利擁護

養護・軽費２－①	第三者評価結果
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。	Ⓐ・C
良い点／工夫されている点： 利用者の権利侵害の予防、身体拘束、虐待等については、マニュアルを整備し、年3回、マニュアルに沿って職員研修を実施している。また、権利侵害チェックリストを作成し、定期的に自己評価で振り返りをしたり、ケース検討会を実施する等して、職員の意識化を図っている。利用者に対しては、年度初めに権利侵害防止に関する説明を行うとともに、ポスターを掲示する等して周知している。	

改善できる点／改善方法：

利用者の快適性への配慮

養護・軽費３－①	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： 居室は個室となっており、各階に談話室「デイホール」を設置してある。冷暖房完備であり、施設内は清潔が保たれている。建物が建築されて年月を経ており、施設全体が暗い印象であるが、その中でもできることとして、照明を順次ＬＥＤに切り替えていくよう計画している。畳の部屋が基本であるが、利用者の居場所として好きなようにベッド、家具類など持ち込むことができる。施設点検は、月に2回、施設全体や各部屋の安全性・快適性をチェックしている。	
改善できる点／改善方法：	

利用者の状況に応じた支援

養護・軽費４－①	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： 新型コロナウイルス感染症対策のため、入浴の順番や待つ場所、人数等を決め、交代で入浴している。週3回の入浴日に希望者が看護師に相談し、入浴している。職員は入浴状況をチェックし、浴室では見守り、必要な場合は支援している。皮膚疾患のある場合の配慮も行っている。	
改善できる点／改善方法：	

養護・軽費４－②	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： 多くの方は自立しているが、支援の必要な方にはパット交換やベッド上での支援を行っている。利用者の状態に応じてプライバシーに配慮しつつ、さりげなく声かけする等してトイレ誘導を行っている。必要に応じて、随時対応できる職員体制ができている。おむつやパットの種類についても情報を集め、利用者に紹介したり、購入の支援を行ったりしている。	
改善できる点／改善方法：	

養護・軽費４－③	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： 利用者の心身状況を把握し、意向を尊重しつつ、自立した移動ができるよう配慮している。歩行が難しい、ふらつきがある、移動距離が長い等で不安がある利用者には、介護保険を活用して車いすや歩行器、杖等を準備している。移動する廊下等では、障害物を除いたりしながらスムーズに移動できるよう、環境を整備している。また、筋力や体力の低下を予防するために、毎日のラジオ体操や柔道整復師による個別指導での自主訓練を行い、計画的に歩行能力の維持向上に努めている。	
改善できる点／改善方法：	

食生活

養護・軽費５－①	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： 温蔵庫、冷蔵庫があり、適温での食事の提供ができている。食器は陶器をはじめ、献立により使い分け、見て楽しみ、味わっておいしいものを提供できるよう工夫している。また、季節の旬のものをテーブルに並べ、彩りよく盛り付けしている。年1回の嗜好調査を実施し、食べたいものや味についての意見を聞いている。また、毎月、食事前に聞き取りをしながらの選択食も実施している。今年度はコロナ禍の只中にあり、会話の自粛やテーブルの配置、食事時間を分けて食事をする等、ソーシャルディスタンスを守りながらの食事となっている。	
改善できる点／改善方法：	
養護・軽費５－②	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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 食事は栄養士や看護師等の関係職員と連携しながら、心身の状態を把握し、利用者の栄養状態や健康状態、嚥下能力に合わせて、常食、一口大、きざみ、ミキサー食、粥食など用意している。利用者が自分のペースで楽しく食事ができるように配慮するとともに、食事中の事故予防の観点から、利用者の姿勢にも気を配り、吸引機等も備えて見守る等して支援している。	
改善できる点／改善方法：	
養護・軽費５－③	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： 歯科医師会の協力を得て、歯科検診を定期的に受診している。職員は口腔ケアの研修を行い、口腔	

ケアの大切さを利用者、職員とも周知している。訪問歯科診療を利用している利用者があり、歯科衛生士による口腔ケアや歯科洗浄指導も受けている。
改善できる点／改善方法：

褥瘡発生予防・ケア

養護・軽費６－①	第三者評価結果
褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	Ａ・Ｂ・Ｃ
良い点／工夫されている点： 褥瘡対策のための指針を整備してあるが、現在対象者がいないため非該当項目とする。	
改善できる点／改善方法：	

介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

養護・軽費７－①	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。	Ａ・Ｂ・Ｃ
良い点／工夫されている点： 該当者がいないため非該当項目とする。	
改善できる点／改善方法：	

機能訓練、介護予防

養護・軽費８－①	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： 毎朝、ラジオ体操を実施したり、ゲームや脳トレーニング、作品づくり等、脳の活性化を図るプログラムを実施する等して、介護予防に努めている。柔道整復師による指導を受け、訓練計画を作成し、機能訓練を行っている。	
改善できる点／改善方法：	

認知症ケア

養護・軽費９－①	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： 認知症の早期発見に努め、疑いがある場合は、専門病院への受診について丁寧に説明を行い、通院してもらっている。また、嘱託医との連携のもと、服薬やケアの方法について情報共有しながら支援を行っている。認知症による行動・心理症状（ＢＰＳＤ）について、日常的なケアの中での気づきを大切にしつつ、行動現象だけとらえず、その背景を考えて、本人に寄り添う支援に心がけている。また、認知症ケアに関する職員研修を実施し、利用者の行動についてケース検討会で理解を深め、一人ひとりの認知症の状態に合わせて計画立てして、安心・安全で落ち着いて生活できるよう支援している。	
改善できる点／改善方法：	

健康管理、衛生管理

養護・軽費１０－①	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： 常勤の看護師を配置して、利用者の健康管理を行っている。夜間についても電話対応できる体制となっている。一人ひとりの体調については、日々の様子を把握し、健康チェックを行い、その結果を記録している。病気や薬の効果や副作用について職員への周知を図るとともに、感染症の予防やノロウイルス対応用品も準備する等、健康管理体制を構築している。年2回の健康診断を実施しており、インフルエンザの予防接種を全職員に実施している。	
改善できる点／改善方法：	

養護・軽費１０－②	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： 嘱託医は近隣にあり、2週間に1回の訪問診察を受けている。また、24時間連絡がつき、いつでも相談できる連携体制ができている。協力病院とは協定書を交わし、受け入れ体制も整っている。緊急時の対応マニュアルを整備しており、緊急時やターミナル時には医師、看護師、介護職が連携し、利用者・家族に十分に説明するとともに、意向に沿った支援を行っている。また、マニュアルに基づきＡＥＤの取り扱いを含め、訓練や研修を行っている。	
改善できる点／改善方法：	

養護・軽費１０－③	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：
感染症や食中毒に対しての予防対策や発生した場合の対応手順を文書化している。また、毎年、研修を行い、看護師から実技指導を受ける等して、感染症や食中毒についての理解を深めている。施設の環境設備、用品に対しても定期的な点検を行うとともに、職員の健康状態のチェックや必要な予防接種を受ける等して、職員の健康を管理している。
改善できる点／改善方法：

終末期の対応

養護・軽費１１－①	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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 看取りについてのマニュアルを整備している。利用者が終末期を迎えた場合は、基本的には特別養護老人ホームに転居していただくが、当施設で終末期ケアの希望がある場合は、利用者・家族の意向を踏まえて、医師や看護師と話し合い、介護サービスを利用する等して対応する体制ができている。	
改善できる点／改善方法：	

家族との連携

養護・軽費１２－①	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： 例年、家族には来訪時に身体状況や生活状況について説明しており、来所が困難な家族には毎年、状況報告書を送付しているが、今年度はコロナ禍の状況にあるので、電話や書面で身体状況や健康状態、毎日の生活などの状況を報告している。病気や急変時には電話で連絡を取り合い、相談しながら対応している。	
改善できる点／改善方法：	